INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR BPM CONSULTING S.A.

Bogotá, noviembre 15 del 2024

Señora
Mariana Sarmiento Argüello
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes
Contrato 97 del 2024 Comisión de Regulación de
Comunicaciones Bogotá D.C.

Tema: Informe de Actividades Realizadas – Corte 31 octubre
Referencia: Contrato 97

Respetado Señor,

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: "Adquirir los servicios de Centro de Contacto con el fin de atender las solicitudes de los usuarios que ingresan por los canales de servicio al cliente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones", BPM consulting S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de octubre de 2024:

Obligaciones contractuales	Actividades ejecutadas	Cantidad Ejecutada	Producto entregado	Coordinación
Atención de los canales telefónico y chat dando cumplimento a los ANS establecidos en laorden de compra	1. Atención de las llamadas entrantes de la línea 01 8000 919 278 y la línea fija 319 8300 que ingresan a través del PBX de la CRC. 2. Atención de los chats entrantes de la página web de la CRC. 3. Almacenamiento y grabación de las llamadas, tipificación de cada llamada y generación de reportes con sus respectivas estadísticas.	10 agentes de Centro de Contacto – Técnico. 1. supervisor operación Centro de Contacto 1 troncal SIP 600 minutos de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales- mes de octubre	Informe de canal telefónico Informe de encuesta satisfacción Informe de canal chat	Coordinación de Relacionamiento de Agentes

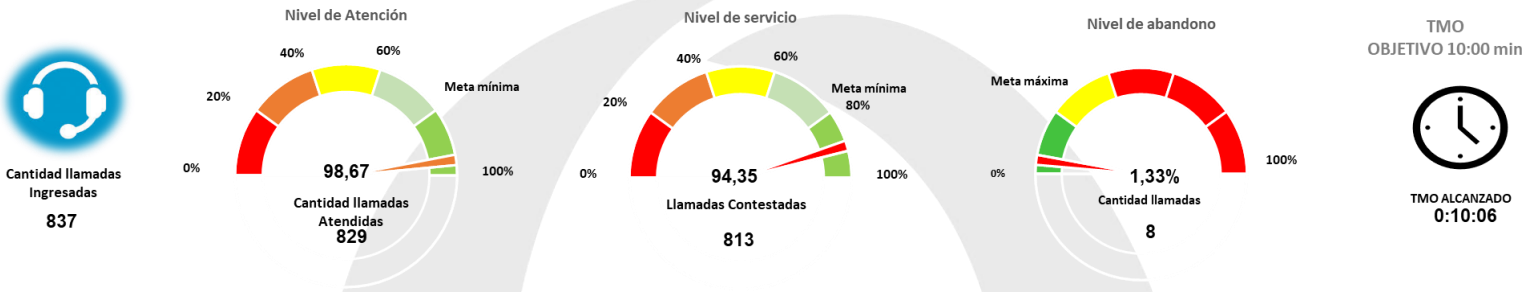
Obligaciones contractuales	Actividades ejecutadas	Cantidad Ejecutada	Producto entregado	Coordinación
	4. Transferencia de llamadas que requieran información más detallada por parte de los funcionarios de la CRC. 5. Cumplimiento de los ANS establecidos en el canal telefónico y del canal chat.	minutos consumidos. Transferencia de llamadas 100 mes de septiembre minutos consumidos.		
Atención redes sociales	1. Atención de los usuariosactivos en las redes sociales con el fin de orientarlos en sus derechos y deberes, las redes utilizadas son: Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn. 2. Consolidado de la gestión realizada en cada una de las redes y elaboración de informe al finalizar el mes.	1 agente de gestión de redessociales 1 puesto de trabajo redes sociales sin agente	Informe de canal redes sociales- se entrega los primeros 5 días de cada mes.	Coordinación de Relacionamiento de Agentes
Atención Personal	1. Atención presencial con el ciudadano y registro de la información brindada en la herramienta destinada para este propósito. 2. Apoyo de forma transversal en las áreas de la CRC.	2 agente Front Office sin herramienta	Informe de Atención al usuario ppt: Informe campaña Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Coordinación de Relacionamiento de Agentes
Supervisor	Seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. Monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. Seguimiento y elaboración de reportes estadísticos con el número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos, así como la identificación oportunidades de mejora. 4. Coordinación de la formación de los agentes en temas de producto y habilidades blandas.	1 supervisor	Informe de calidad y formación. ppt: Informe Campaña Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Coordinación de Relacionamiento de Agentes

Tabla 1. Obligaciones Contractuales

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

INDICADORES COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN OCTUBRE 2024

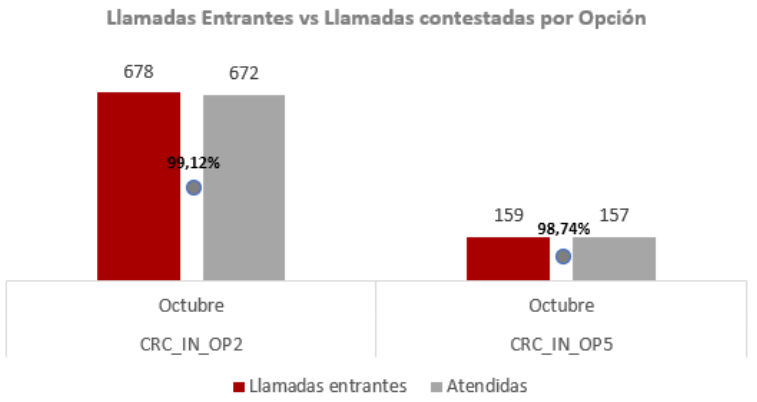
CANAL TELEFÓNICO



Gráfica #1 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe opción 2 y 5 (Consultas - Homologación)

Indicadores	CRC_IN_OP2	CRC_IN_OP5
	Octubre	Octubre
Llamadas entrantes	678	159
Atendidas	672	157
Llamadas Umbral	658	155
Abandonadas	6	2
Nivel Atención	99,12%	98,74%
Nivel de Servicio	97,05%	97,48%
Nivel Abandono	0,88%	1,26%
ASA	0,8	0,5
TMO(min)	0:10:05	0:10:07
TMO(Seg)	605	607



Gráfica #2 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Informe general de canal chat

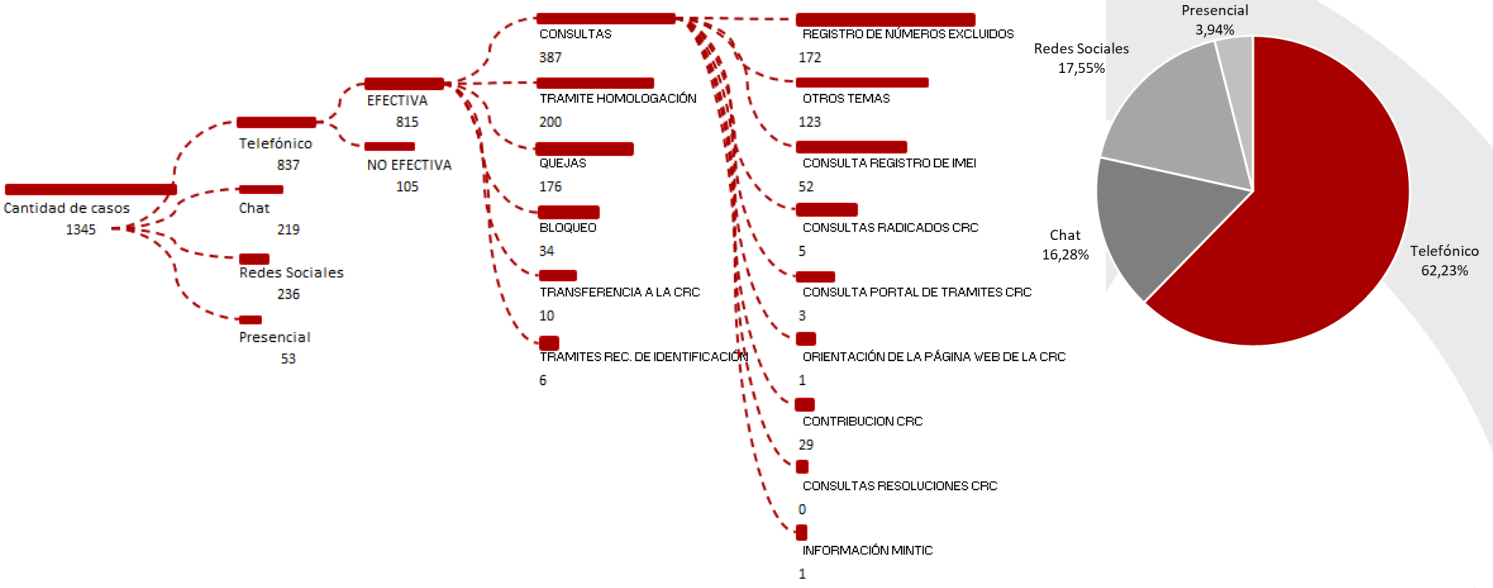
Chat Corte 31 de Octubre	Total
	octubre
Sesiones Ofrecidas	219
Sesiones Atendidas	219
Abandono antes de Umbral	18
Abandono después del Umbral	0
% Nivel Atención	100,00%
% Nivel de Servicio	0,00%
% Nivel Abandono	0,00%
TMO(min)	0:13:47
TMO(Seg)	827

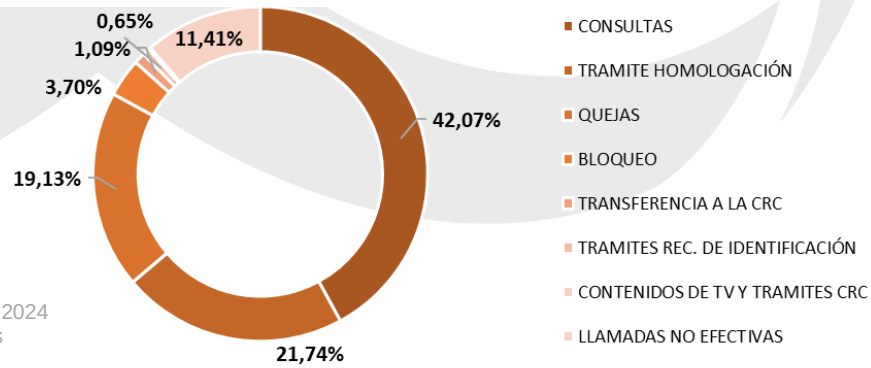


Informe de tipificación general del 26 al 31 de octubre 2024

Gráfica #3 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe de tipificación General



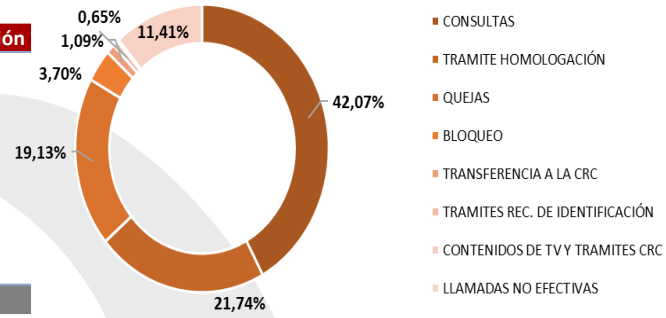


Gráfica #4 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

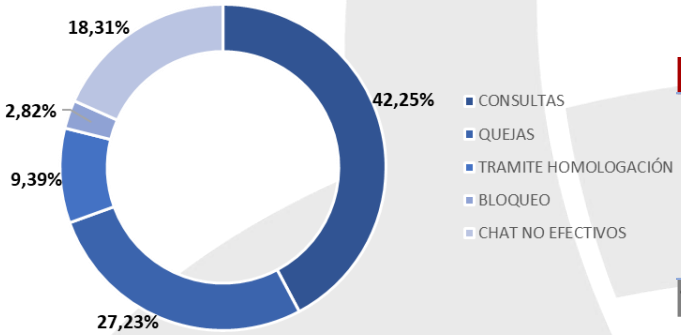
Informe de tipificación Inbound

Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de participación
Telefónico	EFECTIVA	CONSULTAS	387	42,07%
Telefónico	EFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	200	21,74%
Telefónico	EFECTIVA	QUEJAS	176	19,13%
Telefónico	EFECTIVA	BLOQUEO	34	3,70%
Telefónico	EFECTIVA	TRANSFERENCIA A LA CRC	10	1,09%
Telefónico	EFECTIVA	TRAMITES REC. DE IDENTIFIC	6	0,65%
Telefónico	EFECTIVA	CONTENIDOS DE TV Y TRAM	2	0,22%
Telefónico	NO EFECTIVA	LLAMADAS NO EFECTIVAS	105	11,41%
Total general			920	100,00%



Gráfica #5 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe de tipificación Chat

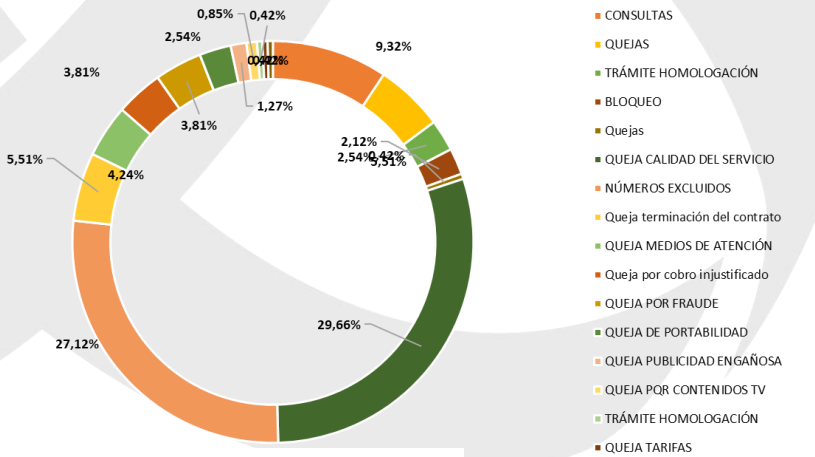


Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de Participación
Chat	EFECTIVA	CONSULTAS	90	42,25%
Chat	EFECTIVA	QUEJAS	58	27,23%
Chat	EFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	20	9,39%
Chat	EFECTIVA	BLOQUEO	6	2,82%
Chat	NO EFECTIVA	CHAT NO EFECTIVOS	39	18,31%
Total general			213	100,00%

Gráfica #6 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe de tipificación Redes sociales

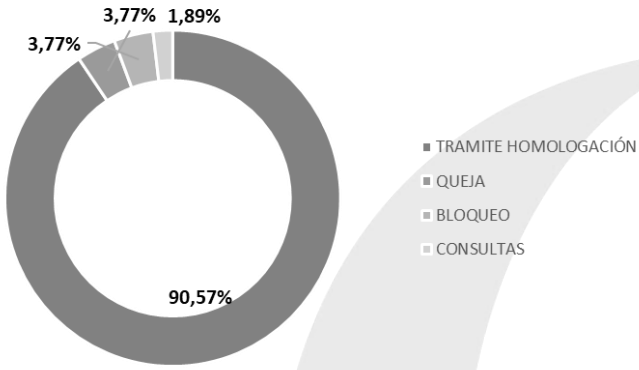
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	Cantidad	% de participación
Redes Sociales	EFECTIVA	CONSULTAS	22	9,32%
Redes Sociales	EFECTIVA	QUEJAS	13	5,51%
Redes Sociales	EFECTIVA	TRÁMITE HOMOLOGACIÓN	6	2,54%
Redes Sociales	EFECTIVA	BLOQUEO	5	2,12%
Redes Sociales	EFECTIVA	Quejas	1	0,42%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA CALIDAD DEL SERVICIO	70	29,66%
Redes Sociales	QUEJAS	NÚMEROS EXCLUIDOS	64	27,12%
Redes Sociales	QUEJAS	Queja terminación del contrato	13	5,51%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA MEDIOS DE ATENCIÓN	10	4,24%
Redes Sociales	QUEJAS	Queja por cobro injustificado	9	3,81%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA POR FRAUDE	9	3,81%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA DE PORTABILIDAD	6	2,54%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA PUBLICIDAD ENGAÑOSA	3	1,27%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA PQR CONTENIDOS TV	2	0,85%
Redes Sociales	QUEJAS	TRÁMITE HOMOLOGACIÓN	1	0,42%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA TARIFAS	1	0,42%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA CLÁUSULA DE PERMANENCIA	1	0,42%
Total general			236	100,00%



Gráfica #7 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Informe de tipificación Presencial



Nivel_1	Nivel_2	Nivel 3	Cantidad	% de Participación
Presencial	EFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	48	90,57%
Presencial	EFECTIVA	QUEJA	2	3,77%
Presencial	EFECTIVA	BLOQUEO	2	3,77%
Presencial	EFECTIVA	CONSULTAS	1	1,89%
	Total general		53	100,00%

Gráfica #8 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe Encuesta de satisfacción general

Nuestro objetivo es conocer su grado de satisfacción con el servicio que acaba de recibir en una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente, 4 es bueno, 3 es normal, 2 es regular, y 1 es malo, por favor califique las siguientes preguntas.

Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Instisfacción	Neutro	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?	265	259	4	2	97,7%	1,51%



265
CANTIDAD ENCUESTAS

Respuestas	Cantidad
1	1
2	3
3	2
4	12
5	247
Total	**265**

1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?

Si	3
No	1

1.2 ¿La información entregada por la persona que lo atendio fue clara?

Si	
No	

Gráfica #9 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Informe encuesta de satisfacción atención call center

Nuestro objetivo es conocer su grado de satisfacción con el servicio que acaba de recibir en una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente, 4 es bueno, 3 es normal, 2 es regular, y 1 es malo, por favor califique las siguientes preguntas.

Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Instisfacción	Neutro	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
2. ¿Cómo le pareció la amabilidad de la persona que lo atendió?	265	256	7	2	96,6%	2,64%



265
CANTIDAD ENCUESTAS

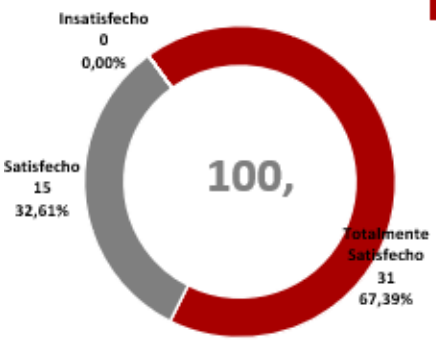
Respuestas	Cantidad
1	3
2	4
3	2
4	21
5	235
Total	**265**

1.1 ¿El lenguaje utilizado fue el adecuado?	
Si	0
No	0

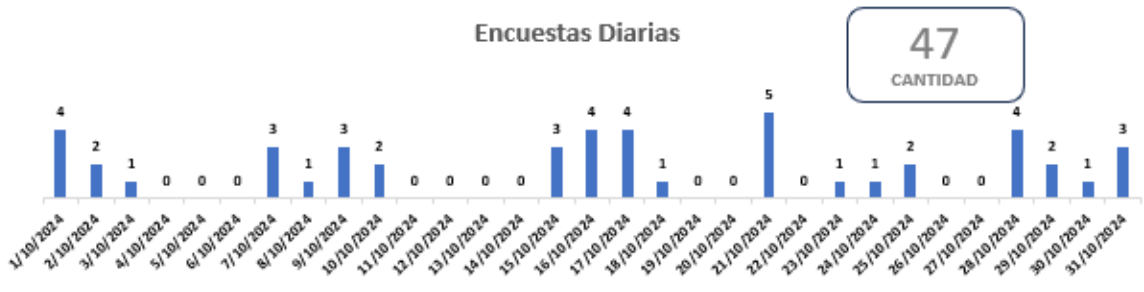
1.2 ¿La persona que lo atendió escucho atentamente su requerimiento?
Si
No

Gráfica #10 Periodo del 01 al 31 de octubre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Encuesta de satisfacción atención presencial



Pregunta	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	Total
¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	31	15	0	0	47
¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	44	3	0	0	47
¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	43	4	0	0	47
¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta	40	6	0	0	47

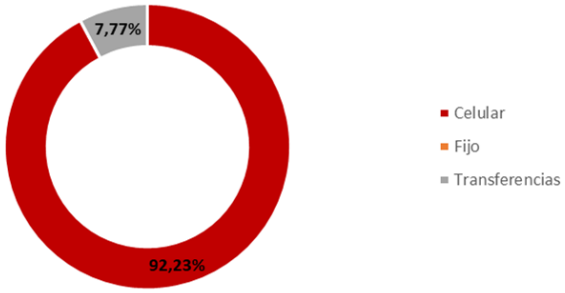


Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Informe Consumos telefónico

Fecha	Celular	Total General
1/10/2024	3	9
2/10/2024	4	38
3/10/2024	0	0
4/10/2024	1	3
5/10/2024	0	0
6/10/2024	0	0
7/10/2024	3	38
8/10/2024	3	4
9/10/2024	4	23
10/10/2024	0	0
11/10/2024	4	23
12/10/2024	0	0
13/10/2024	0	0
14/10/2024	0	0
15/10/2024	0	0
16/10/2024	3	33
17/10/2024	1	3
18/10/2024	4	5
19/10/2024	0	0
20/10/2024	0	0
21/10/2024	4	23
22/10/2024	3	19
23/10/2024	0	0
24/10/2024	4	34
25/10/2024	3	9
26/10/2024	0	0
27/10/2024	0	0
28/10/2024	6	37
29/10/2024	5	23
30/10/2024	8	44
31/10/2024	0	0
Total Encuestas	63	368

Destino	Minutos
Celular	470
Fijo	-
Transferencias	39
Total General	509



Cordialmente,

Manuel A Conde s

Manuel Alexander Conde Sarmiento
Supervisor de Campaña
Contrato 97-2024

A continuación, se listan los anexos del presente informe:

- Factura
- Parafiscales