

## INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR BPM CONSULTING S.A.

Bogotá, septiembre 27 del 2024

Señora

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Contrato 27 del 2024 Comisión de Regulación de

Comunicaciones Bogotá D.C.

Tema: Informe de Actividades Realizadas – Corte 31 agosto

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 26 al 31 de agosto de 2024:

Obligaciones contractuales	Actividades ejecutadas	Cantidad Ejecutada	Producto entregado	Coordinación
Atención de los canales telefónico y chat dando cumplimiento a los ANS establecidos en la orden 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.	10 agentes de Centro de Contacto – Técnico.	Informe de canal telefónico	Coordinación de Relacionamento de Agentes
	2. Atención de los chats entrantes de la página web de la CRC.	1. supervisor operación Centro de Contacto	Informe de encuesta satisfacción	
	3. Almacenamiento y grabación de las llamadas, tipificación de cada llamada y generación de reportes con sus respectivas estadísticas.	1 troncal SIP  1200 minutos de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales- mes de agosto	Informe de canal chat	

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 180 mes de agosto minutos consumidos.		
Atención redes sociales	1. Atención de los usuarios activos 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

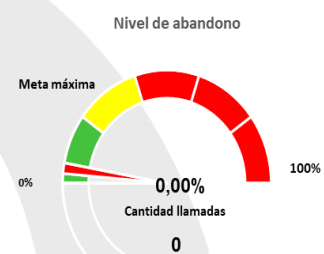
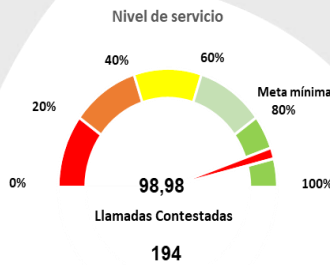
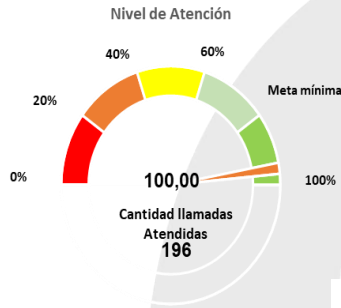
## Informe general de canal Inbound del 26 al 31 de agosto 2024

### INDICADORES COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN AGOSTO 2024

#### CANAL TELEFÓNICO

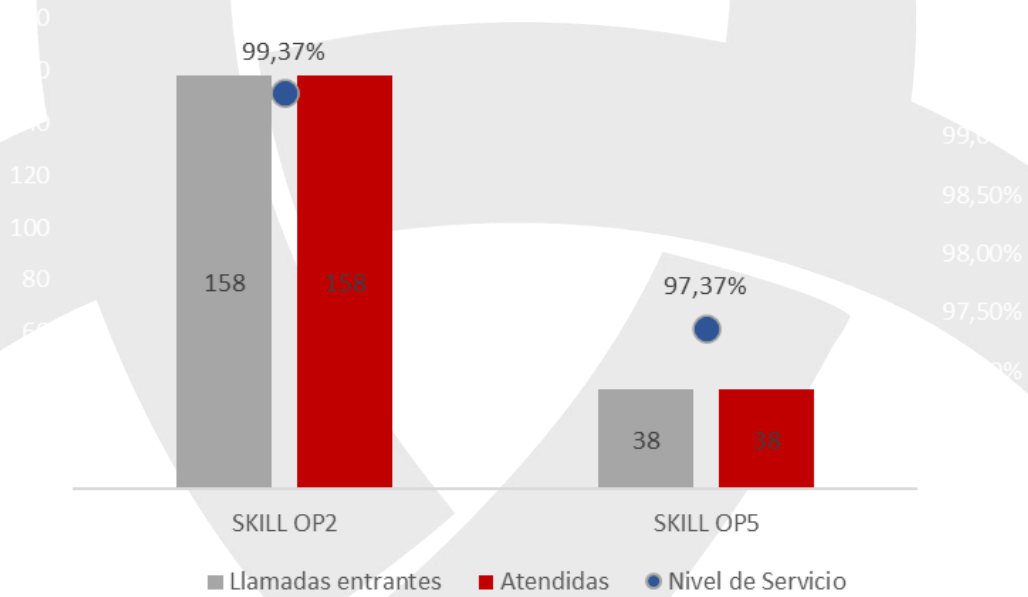


Cantidad llamadas Ingresadas  
**196**



TMO  
TMO ALCANZADO  
0:08:33

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #1

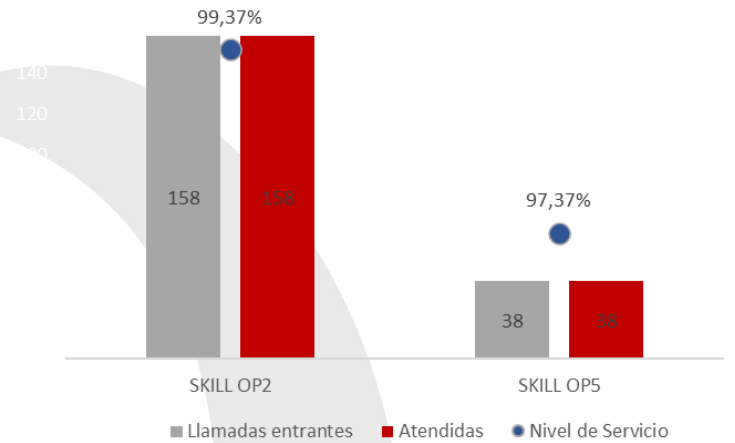


Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #2

## Informe opción 2 y 5 (Consultas - Homologación) del 26 al 31 de agosto 2024

PERIODO DEL 26 AL 31 DE AGOSTO - 2024		
INDICADORES	SKILL OP2	SKILL OP5
Llamadas entrantes	158	38
Atendidas	158	38
Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	157	37
Abandonadas	0	0
Nivel Atención	100,00%	100,00%
Nivel de Servicio	99,37%	97,37%
Nivel Abandono	0,00%	0,00%
TMO(min)	0:08:46	0:08:20
TMO(Seg)	526	500

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Tabla #2



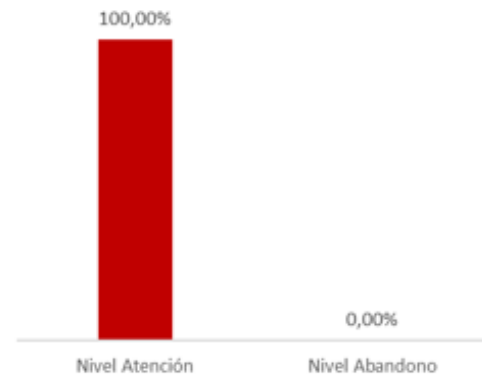
Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #3

## Informe general de canal chat del 26 al 31 de agosto 2024

PERIODO DEL 26 AL 31 DE AGOSTO - 2024	
INDICADORES	Total
Sesiones Ofrecidas	50
Sesiones Atendidas	50
Abandono antes del umbral	0
Abandono después del umbral	0
Nivel Atención	100,00%
Nivel Abandono	0,00%
Nivel de Servicio	0,00%
TMO(min)	0:15:00

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Tabla #3

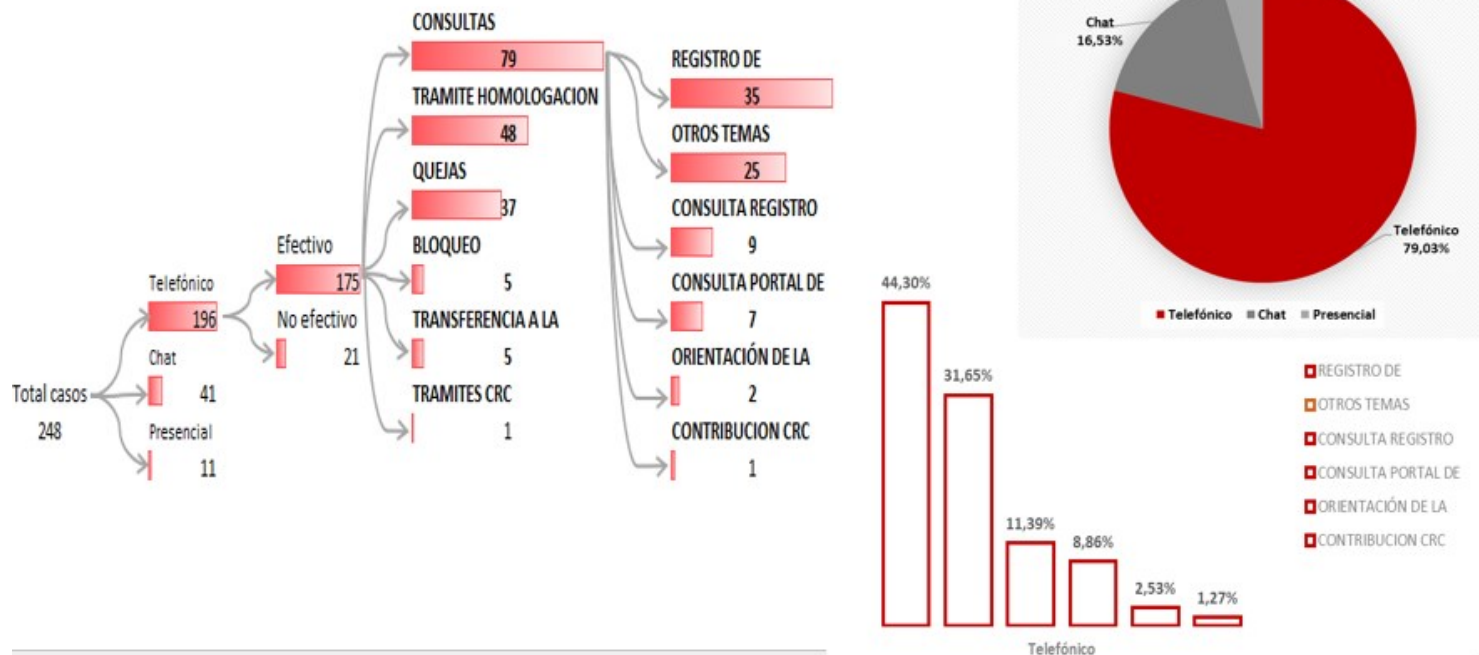
### Comportamiento chat



Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #4

## Informe de tipificación general del 26 al 31 de agosto 2024

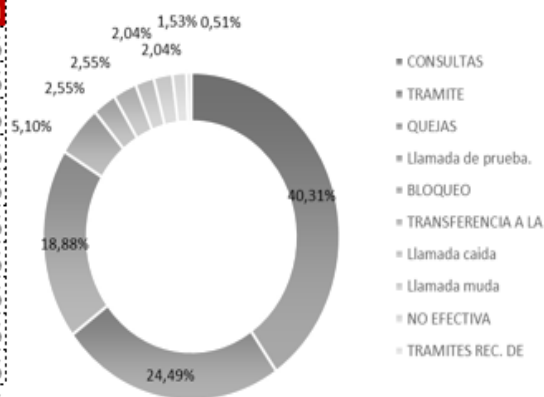
### Tipificación General



Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #5

## Informe de tipificación Inbound del 26 al 31 de agosto 2024

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Registro	% participación
Telefónico	EFFECTIVA	CONSULTAS	79	40,31%
Telefónico	EFFECTIVA	TRAMITE	48	24,49%
Telefónico	EFFECTIVA	QUEJAS	37	18,88%
Telefónico	NO EFFECTIVA	Llamada de prueba.	10	5,10%
Telefónico	EFFECTIVA	BLOQUEO	5	2,55%
Telefónico	EFFECTIVA	TRANSFERENCIA A LA	5	2,55%
Telefónico	NO EFFECTIVA	Llamada caída	4	2,04%
Telefónico	NO EFFECTIVA	Llamada muda	4	2,04%
Telefónico	NO EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	3	1,53%
Telefónico	EFFECTIVA	TRAMITES REC. DE	1	0,51%
<b>Total</b>			<b>196</b>	<b>100,00%</b>

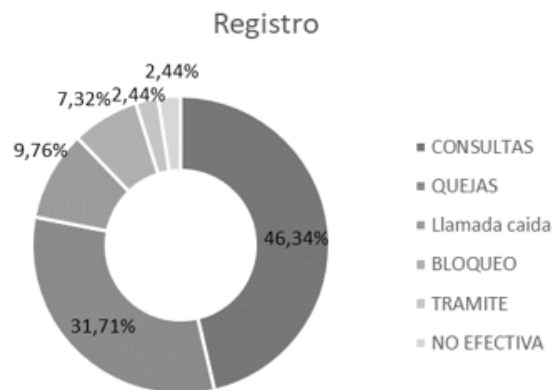


La tipificación con mayor participación es Consultas en números excluidos y Consulta Radicados.

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #6

### Informe de tipificación Chat del 26 al 31 de agosto 2024

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Registro	% participación
Chat	EFFECTIVA	CONSULTAS	19	46,34%
Chat	EFFECTIVA	QUEJAS	13	31,71%
Chat	EFFECTIVA	BLOQUEO	3	7,32%
Chat	EFFECTIVA	TRAMITE	1	2,44%
Chat	NO EFFECTIVA	Llamada caída	4	9,76%
Chat	NO EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	1	2,44%

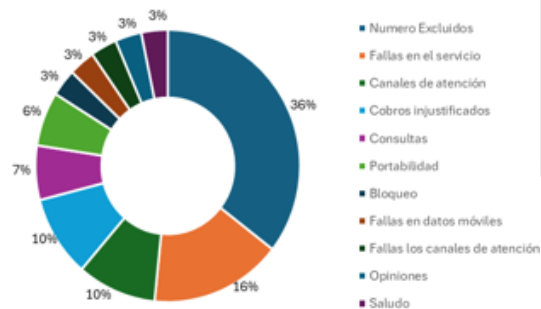
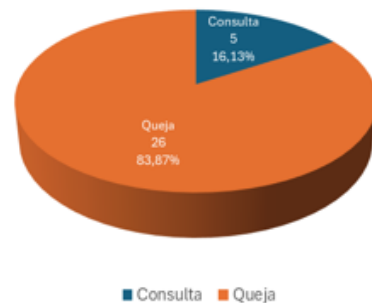


Para la Segunda semana de agosto la tipificación con mayor participación es Consulta en número excluidos.

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #7

### Informe de tipificación Redes sociales mes agosto 2024

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total	% participación
Redes Sociales	Queja	Numero Excluidos	11	35,48%
Redes Sociales	Queja	Fallas en el servicio	5	16,13%
Redes Sociales	Consulta	Canales de atención	3	9,68%
Redes Sociales	Queja	Cobros injustificados	3	9,68%
Redes Sociales	Consulta	Consultas	2	6,45%
Redes Sociales	Queja	Portabilidad	2	6,45%
Redes Sociales	Queja	Bloqueo	1	3,23%
Redes Sociales	Queja	Fallas en datos móviles	1	3,23%
Redes Sociales	Queja	Fallas los canales de atención	1	3,23%
Redes Sociales	Queja	Opiniones	1	3,23%
Redes Sociales	Queja	Saludo	1	3,23%
<b>Total</b>			<b>31</b>	<b>100,00%</b>

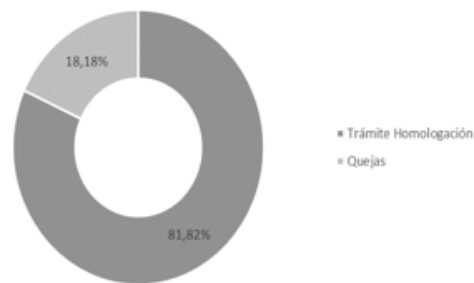


La tipificación con mayor participación fue quejas en números excluidos y Calidad del servicio.

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #8

## Informe de tipificación Presencial del 26 al 31 de agosto 2024

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Registro	% participación
Presencial	Efectiva	Trámite Homologación	9	81,82%
Presencial	Efectiva	Quejas	2	18,18%
<b>Total</b>			<b>11</b>	<b>100,00%</b>



La tipificación con mayor participación es Trámite de homologación.

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #9

## Informe Encuesta de satisfacción general del 26 al 31 de agosto 2024



Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Insatisfacción	Neutro	% de satisfacción	% de Insatisfacción
¿En general como califica el servicio de la línea?	62	59	3	0	95,16%	4,84%

Respuesta	Cantidad
5	53
4	6
3	0
2	0
1	3
<b>Total</b>	<b>62</b>

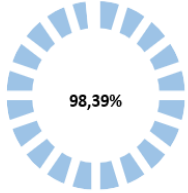
1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la línea?	
Si	0
No	0
1.2 ¿La información por la persona que lo atendió fue clara?	
Si	0
No	3

Periodo del 26 al 31 de agosto del 2024  
Gráfica #10

## Informe encuesta de satisfacción atención call center del 26 al 31 de agosto 2024

### Pregunta 2

¿Como le parecio la amabilidad de la persona que lo atendio?



Total encuestas 62

Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Insatisfacción	Neutro	% de satisfacción	% de Insatisfacción
¿Como le parecio la amabilidad de la persona que lo atendio?	62	61	1	0	98,39%	1,61%

Respuesta	Cantidad
5	58
4	3
3	0
2	1
1	0
Total	62

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

2.2 ¿La persona que lo atendio escucho atentamente su requerimiento?	
Si	0
No	1

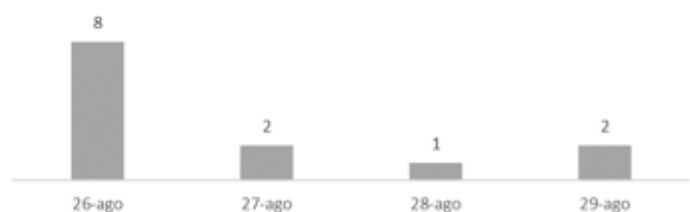
## Encuesta de satisfacción atención presencial del 26 al 31 de agosto 2024

Pregunta	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	13			
¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	13			
¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	13			
¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta interacción?	13			



Totalmente Satisfecho

### Encuestas Diarias



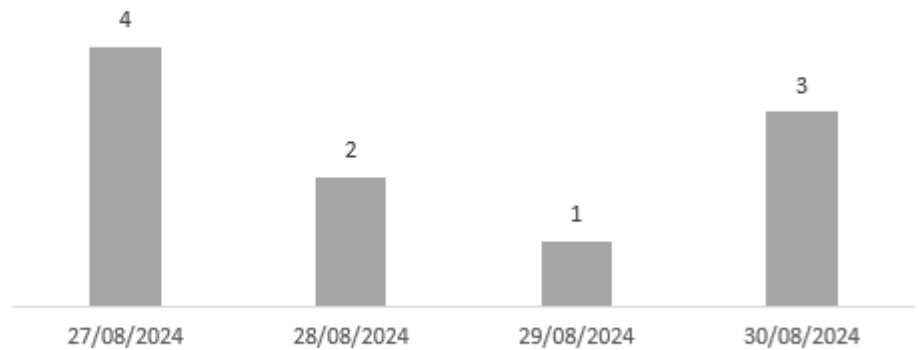
### Informe Consumos telefónico del 26 al 31 de agosto 2024

Semana	Mes	Llamadas Salientes	Minutos consumidos	Promedio TMO(min)
martes	27/08/2024	14	22	0:00:57
miércoles	28/08/2024	1	2	0:01:31
jueves	29/08/2024	3	17	0:05:07
viernes	30/08/2024	2	21	0:10:10
Total	agosto	20	62	0:00:35

### Informe Consumos transferencias del 26 al 31 de agosto 2024

#### Comportamiento de Transferencias

Mes	Transferencias
27/08/2024	4
28/08/2024	2
29/08/2024	1
30/08/2024	3
agosto	10



Cordialmente,

*Manuel A Conde s*

Manuel Alexander Conde Sarmiento  
Supervisaor de Campaña

A continuación, se listan los anexos del presente informe:

- Factura
- Parafiscales