

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR BPM CONSULTING S.A.

Bogotá, octubre 15 del 2024

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

Tema: Informe de Actividades Realizadas – Corte 30 septiembre
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 30 de septiembre 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 600 minutos de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales- mes de septiembre	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 100 mes de septiembre 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 Relacionamento 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 de Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Coordinación de Relacionamento 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 de Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Coordinación de Relacionamento de Agentes

Tabla 1. Obligaciones Contractuales

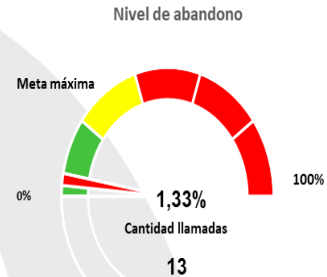
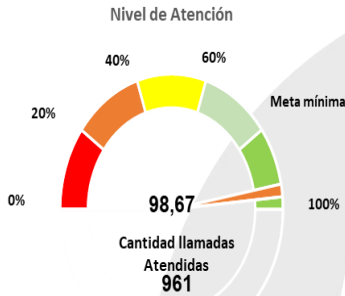
INDICADORES COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN SEPTIEMBRE 2024

CANAL TELEFÓNICO



Cantidad llamadas
Ingresadas

974



TMO
OBJETIVO 16:00 min



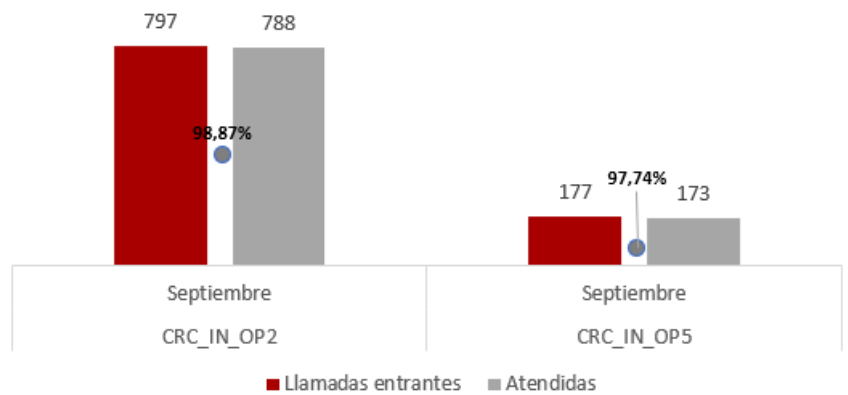
TMO ALCANZADO
0:11:02

Gráfica #1 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe opción 2 y 5 (Consultas - Homologación)

Indicadores	CRC_IN_OP2	CRC_IN_OP5
	Septiembre	Septiembre
Llamadas entrantes	797	177
Atendidas	788	173
Llamadas Umbral	757	162
Abandonadas	9	4
Nivel Atención	98,87%	97,74%
Nivel de Servicio	94,98%	91,53%
Nivel Abandono	1,13%	2,26%
ASA	0,8	0,5
TMO(min)	0:10:50	0:11:14
TMO(Seg)	650	674

Llamadas Entrantes vs Llamadas contestadas por Opción

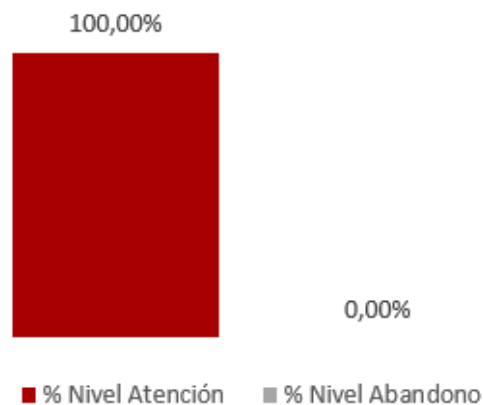


Gráfica #2 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe general de canal chat

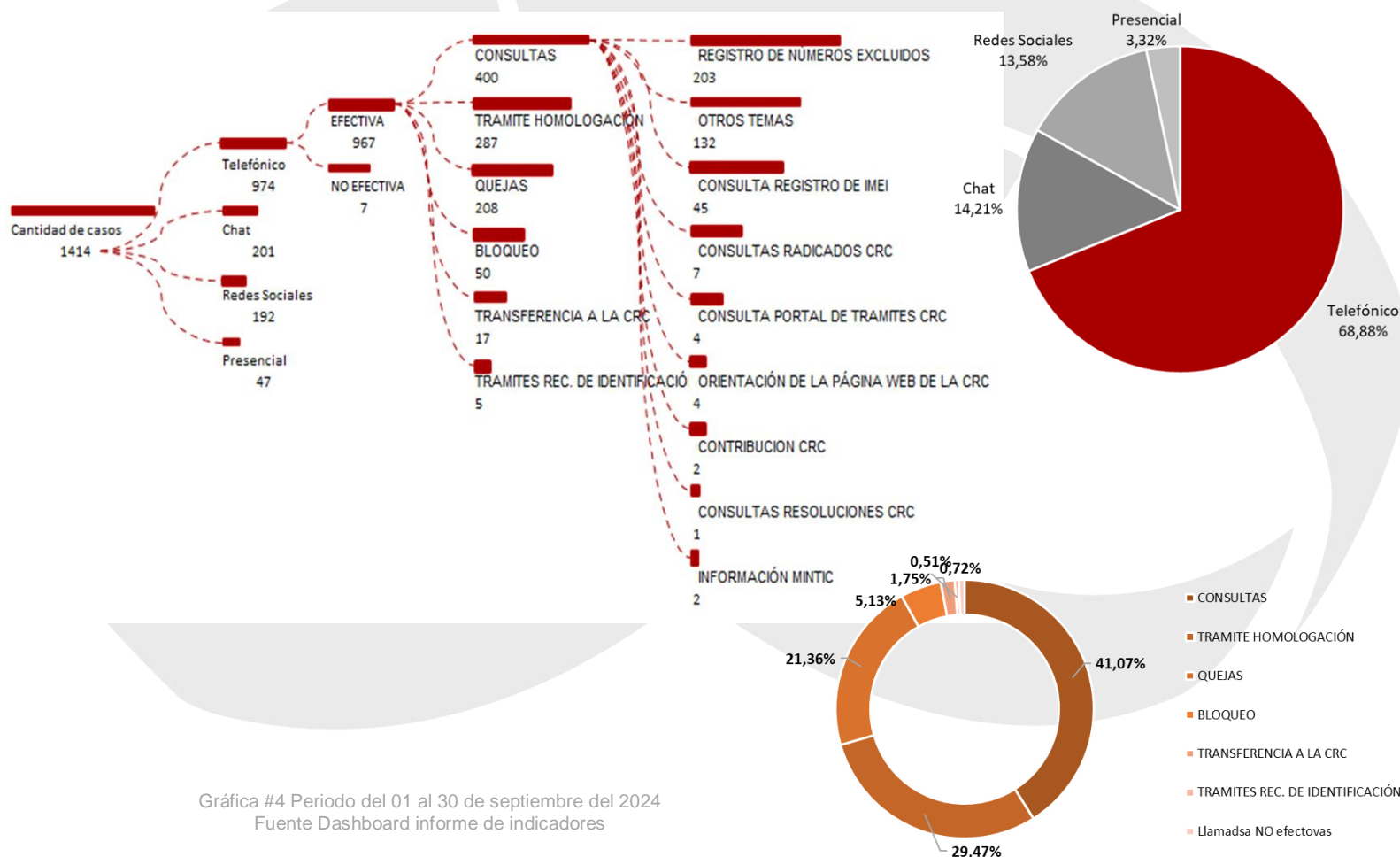
Chat Corte 30 de Septiembre	Total Septiembre
Sesiones Ofrecidas	201
Sesiones Atendidas	201
Abandono antes de Umbral	40
Abandono después del Umbral	0
% Nivel Atención	100,00%
% Nivel de Servicio	0,00%
% Nivel Abandono	0,00%
TMO(min)	0:17:00
TMO(Seg)	1020

Comportamiento Chat



Gráfica #3 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

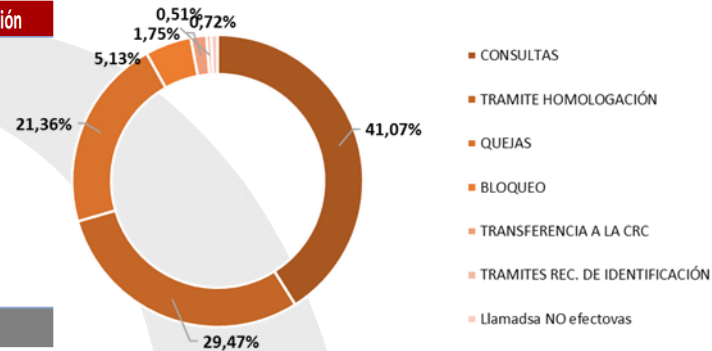
Informe de tipificación General



Gráfica #4 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

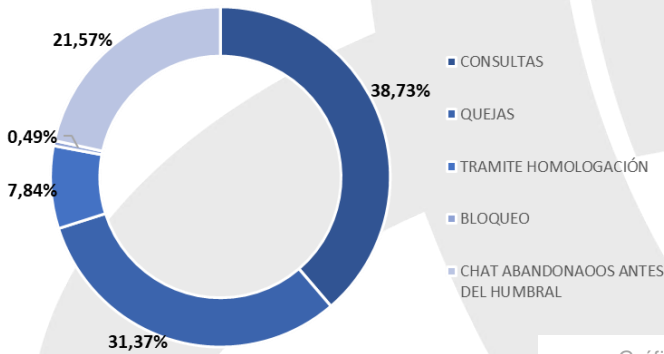
Informe de tipificación Inbound

Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de participación
Telefónico	EFFECTIVA	CONSULTAS	400	41,07%
Telefónico	EFFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	287	29,47%
Telefónico	EFFECTIVA	QUEJAS	208	21,36%
Telefónico	EFFECTIVA	BLOQUEO	50	5,13%
Telefónico	EFFECTIVA	TRANSFERENCIA A LA CRC	17	1,75%
Telefónico	EFFECTIVA	TRAMITES REC. DE IDENTIFICACIÓN	5	0,51%
Telefónico	NO EFFECTIVA	LLAMADAS NO EFFECTIVAS	7	0,72%
Total general			974	100,00%



Gráfica #5 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe de tipificación Chat

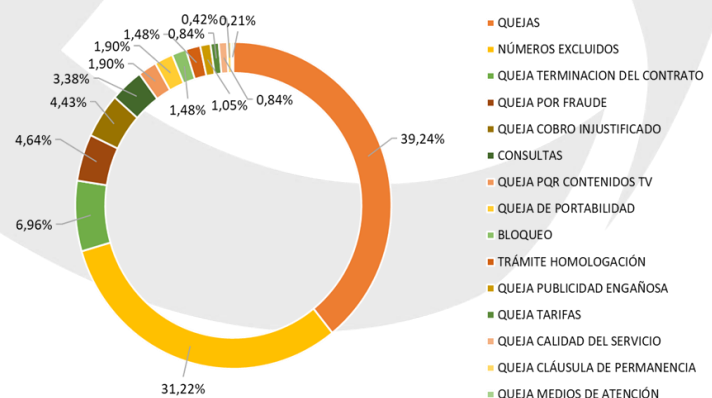


Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de Participación
Chat	EFFECTIVA	CONSULTAS	79	38,73%
Chat	EFFECTIVA	QUEJAS	64	31,37%
Chat	EFFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	16	7,84%
Chat	EFFECTIVA	BLOQUEO	1	0,49%
Chat	NO EFFECTIVA	CHAT ABANDONAOOS ANTES DEL HUMBRAL	44	21,57%
Total general			204	100,00%

Gráfica #6 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

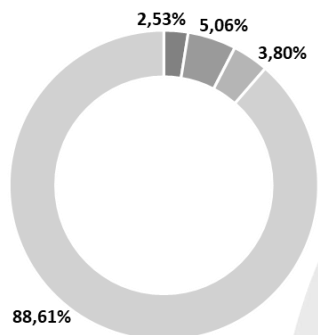
Informe de tipificación Redes sociales

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	Cantidad	% de participación
Redes Sociales	EFFECTIVA	QUEJAS	186	39,24%
Redes Sociales	EFFECTIVA	CONSULTAS	16	3,38%
Redes Sociales	EFFECTIVA	BLOQUEO	7	1,48%
Redes Sociales	EFFECTIVA	TRÁMITE HOMOLOGACIÓN	7	1,48%
Redes Sociales	QUEJAS	NÚMEROS EXCLUIDOS	148	31,22%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA TERMINACION DEL CONTRATO	33	6,96%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA POR FRAUDE	22	4,64%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA COBRO INJUSTIFICADO	21	4,43%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA POR CONTENIDOS TV	9	1,90%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA DE PORTABILIDAD	9	1,90%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA PUBLICIDAD ENGAÑOSA	5	1,05%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA TARIFAS	4	0,84%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA CALIDAD DEL SERVICIO	4	0,84%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA CLÁUSULA DE PERMANENCIA	2	0,42%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA MEDIOS DE ATENCIÓN	1	0,21%
Total general			474	100,00%



Gráfica #7 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe de tipificación Presencial



- BLOQUEO
- CONSULTAS
- QUEJA
- TRAMITE HOMOLOGACIÓN

Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de Participación
Presencial	EFFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	70	88,61%
Presencial	EFFECTIVA	CONSULTAS	4	5,06%
Presencial	EFFECTIVA	QUEJA	3	3,80%
Presencial	EFFECTIVA	BLOQUEO	2	2,53%
Total general			79	100,00%

Gráfica #8 Periodo del 01 al 30 de septiembre 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?	377	365	7	5	96,8%	1,86%



377
CANTIDAD ENCUESTAS

Respuestas	Cantidad
1	6
2	1
3	5
4	18
5	347
Total	377

1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?

Si	7
No	0

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

Si	0
No	0

Gráfica #9 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

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	Insatisfacción	Neutro	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
2. ¿Cómo le pareció la amabilidad de la persona que lo atendió?	377	354	12	11	93,9%	3,18%



377
CANTIDAD ENCUESTAS

Respuestas	Cantidad
1	3
2	3
3	11
4	27
5	327
Total	377

1.1 ¿El lenguaje utilizado fue el adecuado?

Si	No
0	0

1.2 ¿La persona que lo atendió escucho atentamente su requerimiento?

Si	No
0	0

Gráfica #10 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

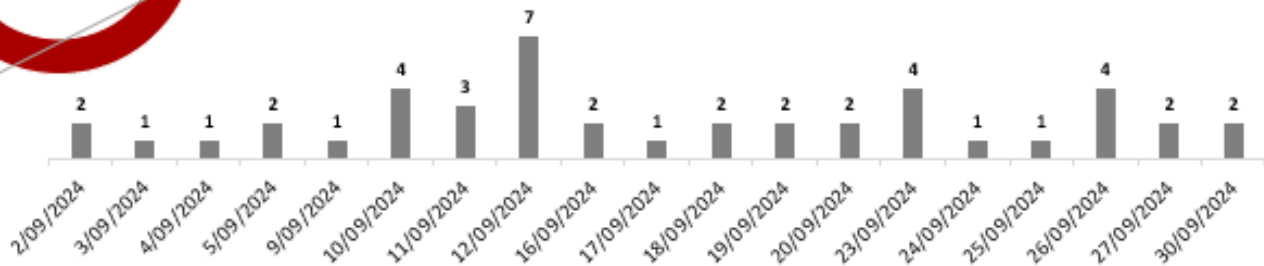
Encuesta de satisfacción atención presencial

Pregunta	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	37	6	1	0
¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	43	1	0	0
¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	41	3	0	0
¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta	35	6	1	1



Encuestas Diarias

44
CANTIDAD ENCUESTAS

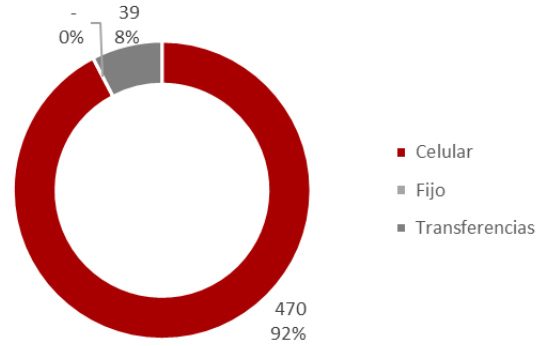


Gráfica #11 Periodo del 01 al 30 de septiembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe Consumos telefónico

Fecha	Celular	Total General
2/09/2024	4	26
3/09/2024	2	10
4/09/2024	2	14
5/09/2024	12	54
6/09/2024	2	2
11/09/2024	6	30
12/09/2024	10	26
13/09/2024	6	28
16/09/2024	6	24
17/09/2024	6	27
18/09/2024	5	13
19/09/2024	8	48
20/09/2024	2	12
23/09/2024	4	24
24/09/2024	6	32
25/09/2024	2	20
26/09/2024	6	22
27/09/2024	3	10
30/09/2024	4	48
Total	96	470

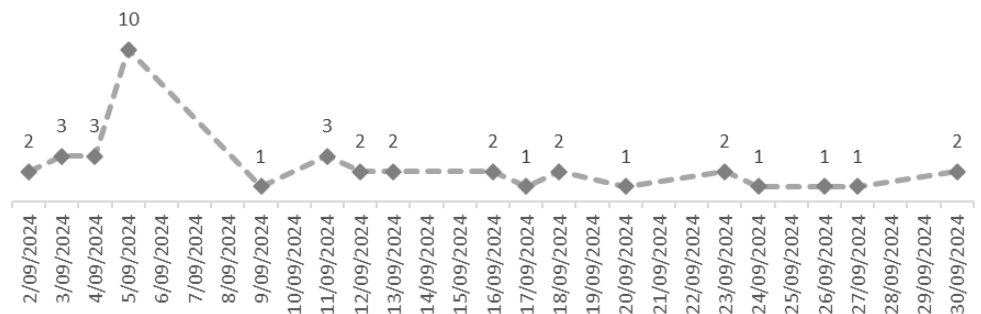
Destino	Minutos
Celular	470
Fijo	-
Transferencias	39
Total General	509



Informe Consumos transferencias

Fecha	Cantidad
2/09/2024	2
3/09/2024	3
4/09/2024	3
5/09/2024	10
9/09/2024	1
11/09/2024	3
12/09/2024	2
13/09/2024	2
16/09/2024	2
17/09/2024	1
18/09/2024	2
20/09/2024	1
23/09/2024	2
24/09/2024	1
26/09/2024	1
27/09/2024	1
30/09/2024	2
Total	39

Participación por día Transferencias



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

