

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR BPM CONSULTING S.A.

Bogotá, diciembre 13 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 – Noviembre
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 noviembre 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 noviembre	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 noviembre 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

INDICADORES COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN NOVIEMBRE
CANAL TELEFÓNICO



Cantidad llamadas Ingresadas
770



TMO OBJETIVO 10:00 min



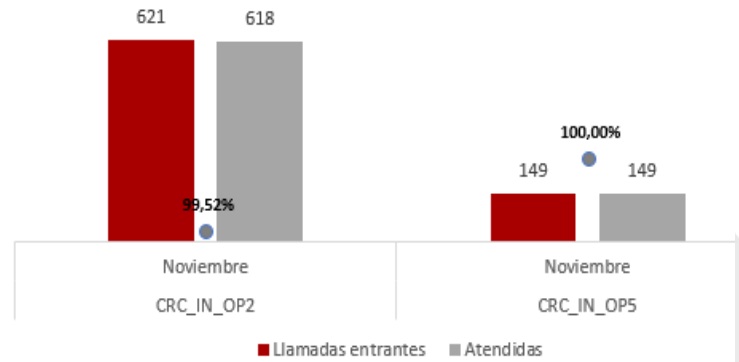
TMO ALCANZADO 0:10:34

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

Informe opción 2 y 5 (Consultas - Homologación)

Indicadores	CRC_IN_OP2	CRC_IN_OP5
	Noviembre	Noviembre
Llamadas entrantes	621	149
Atendidas	618	149
Llamadas Umbral	612	148
Abandonadas	3	0
Nivel Atención	99,52%	100,00%
Nivel de Servicio	98,55%	99,33%
Nivel Abandono	0,48%	0,00%
ASA	0,8	0,5
TMO(min)	0:09:57	0:11:12
TMO(Seg)	597	672

Llamadas Entrantes vs Llamadas contestadas por Opción

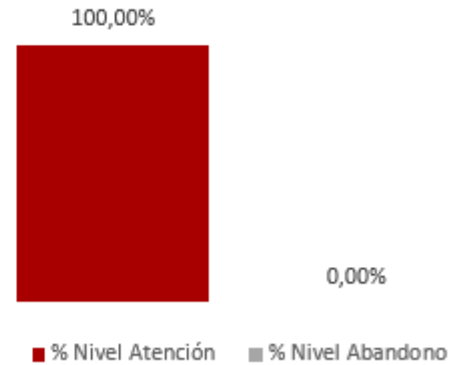


Gráfica #1 Periodo del 01 al 30 de noviembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Informe general de canal chat

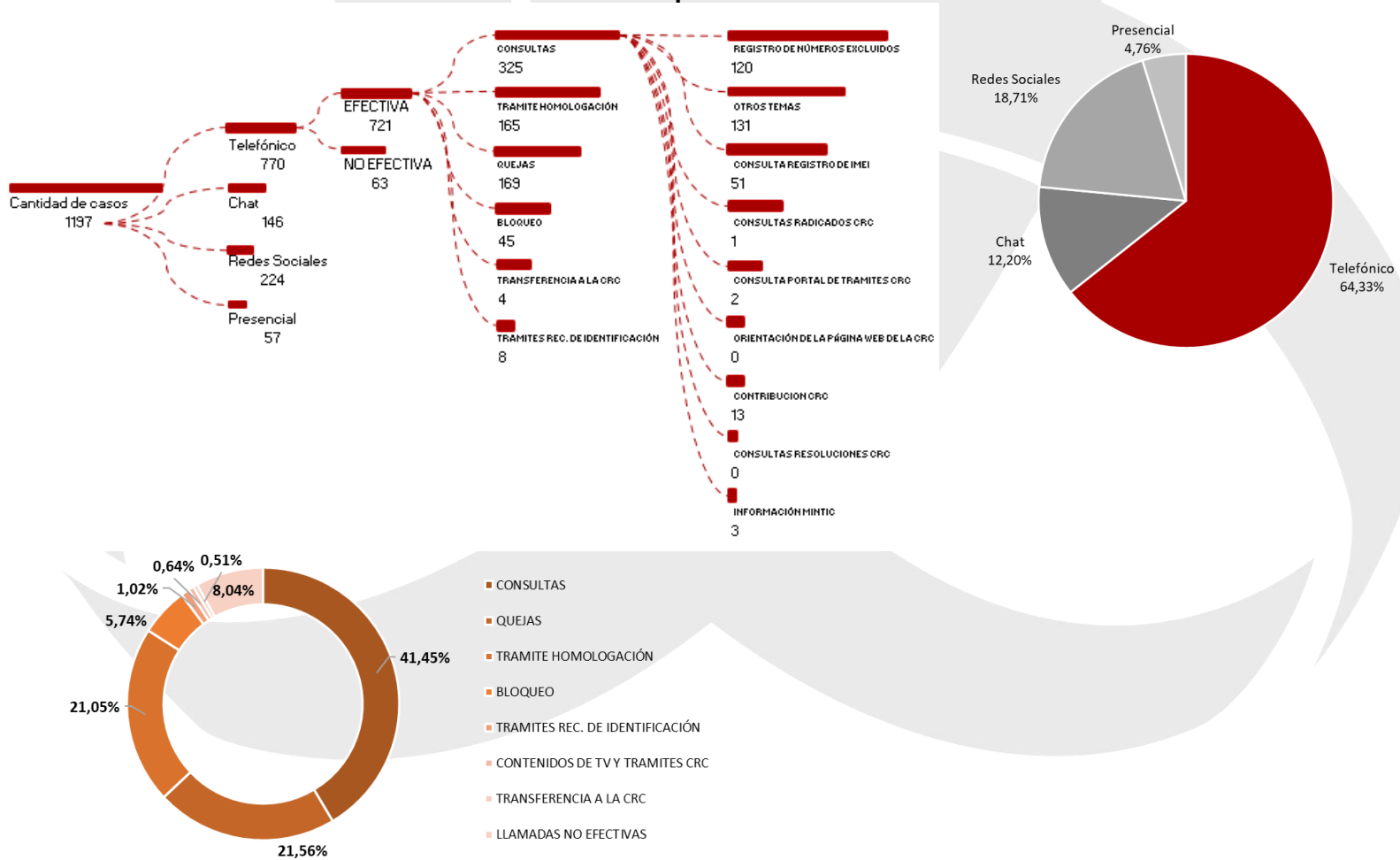
Chat Corte 30 de noviembre	Total
	Noviembre
Sesiones Ofrecidas	146
Sesiones Atendidas	146
Abandono antes de Umbral	8
Abandono después del Umbral	0
% Nivel Atención	100,00%
% Nivel de Servicio	0,00%
% Nivel Abandono	0,00%
TMO(min)	0:14:47
TMO(Seg)	887

Comportamiento Chat



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

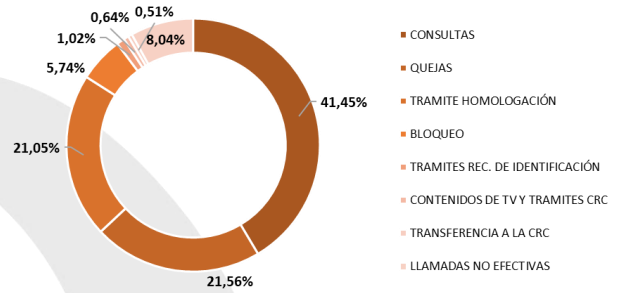
Informe de tipificación General



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

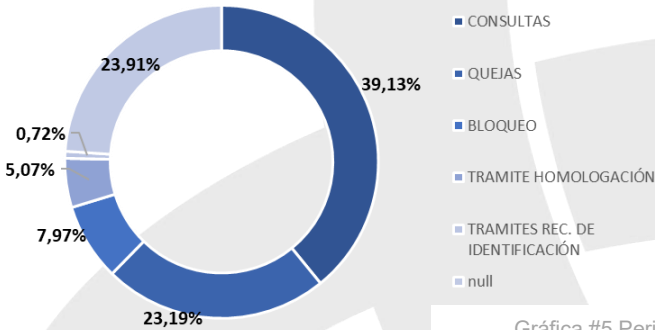
Informe de tipificación Inbound

Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de participación
Telefónico	EFFECTIVA	CONSULTAS	325	41,45%
Telefónico	EFFECTIVA	QUEJAS	169	21,56%
Telefónico	EFFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	165	21,05%
Telefónico	EFFECTIVA	BLOQUEO	45	5,74%
Telefónico	EFFECTIVA	TRAMITES REC. DE IDENTIFICACIÓN	8	1,02%
Telefónico	EFFECTIVA	CONTENIDOS DE TV Y TRAMITES CRC	5	0,64%
Telefónico	EFFECTIVA	TRANSFERENCIA A LA CRC	4	0,51%
Telefónico	NO EFECTIVA	LLAMADAS NO EFECTIVAS	63	8,04%
Total general			784	100,00%



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

Informe de tipificación Chat

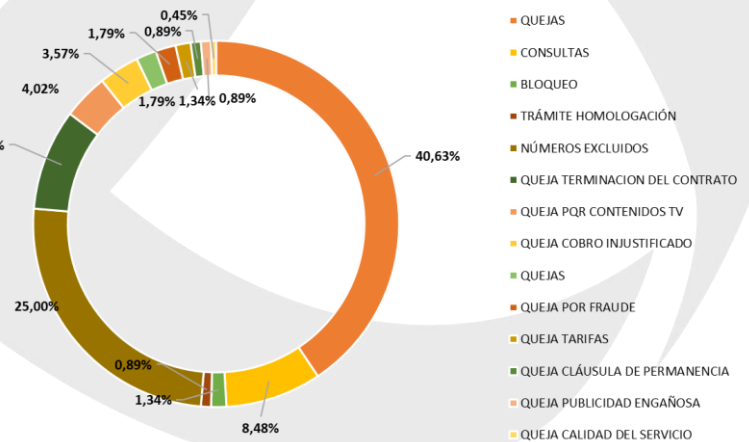


Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de Participación
Chat	EFFECTIVA	CONSULTAS	54	39,13%
Chat	EFFECTIVA	QUEJAS	32	23,19%
Chat	EFFECTIVA	BLOQUEO	11	7,97%
Chat	EFFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	7	5,07%
Chat	EFFECTIVA	TRAMITES REC. DE IDENTIFICACIÓN	1	0,72%
Chat	NO EFECTIVA	null	33	23,91%
Total general			138	100,00%

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

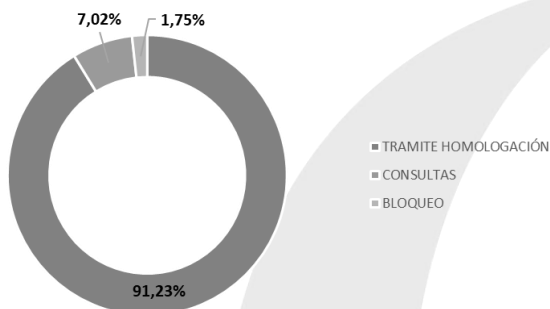
Informe de tipificación Redes sociales

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	Cantidad	% de participación
Redes Sociales	EFFECTIVA	QUEJAS	91	40,63%
Redes Sociales	EFFECTIVA	CONSULTAS	19	8,48%
Redes Sociales	EFFECTIVA	BLOQUEO	3	1,34%
Redes Sociales	EFFECTIVA	TRÁMITE HOMOLOGACIÓN	2	0,89%
Redes Sociales	QUEJAS	NÚMEROS EXCLUIDOS	56	25,00%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA TERMINACION DEL CONTRATO	20	8,93%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA PQR CONTENIDOS TV	9	4,02%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA COBRO INJUSTIFICADO	8	3,57%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJAS	4	1,79%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA POR FRAUDE	4	1,79%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA TARIFAS	3	1,34%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA CLÁUSULA DE PERMANENCIA	2	0,89%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2	0,89%
Redes Sociales	QUEJAS	QUEJA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0,45%
Total general			224	100,00%



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

Informe de tipificación Presencial



Nivel_1	Nivel_2	Nivel_3	Cantidad	% de Participación
Presencial	EFFECTIVA	TRAMITE HOMOLOGACIÓN	52	91,23%
Presencial	EFFECTIVA	CONSULTAS	4	7,02%
Presencial	EFFECTIVA	BLOQUEO	1	1,75%
Total general			57	100,00%
Total Presencial			57	100,00%

Gráfica #8 Periodo del 01 al 30 de noviembre 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?	230	220	4	6	95,7%	1,74%



230
CANTIDAD ENCUESTAS

Respuestas	Cantidad
1	2
2	2
3	6
4	4
5	216
Total	230

1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?

Si	4
No	1

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 noviembre 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?	230	218	5	6	94,8%	2,17%



230
CANTIDAD ENCUESTAS

Respuestas	Cantidad
1	2
2	3
3	6
4	9
5	209
Total	229

1.1 ¿El lenguaje utilizado fue el adecuado?

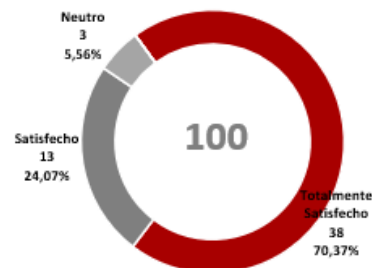
Si 0
No 0

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

Si 0
No 0

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

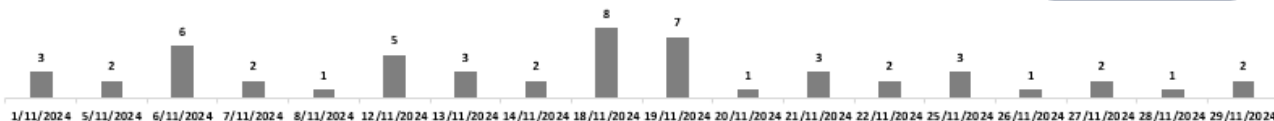
Encuesta de satisfacción atención presencial



Pregunta	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Totalmente Insatisfecho	Total
¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	38	13	3	0	54
¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	52	2	0	0	54
¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	51	3	0	0	54
¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta	39	15	0	0	54

54
CANTIDAD ENCUESTAS

Encuestas Diarias

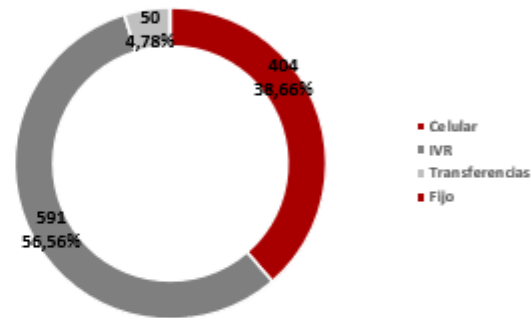


Gráfica #11 Periodo del 01 al 30 de noviembre del 2024
Fuente Dashboard informe de indicadores

Minutos consumidos - Transferencias - IVR

Mes	Celular	Total General	IVR
1/11/2024	3	11	31
2/11/2024	0	0	0
3/11/2024	0	0	0
4/11/2024	0	0	0
5/11/2024	6	40	47
6/11/2024	0	0	22
7/11/2024	4	7	22
8/11/2024	1	6	28
9/11/2024	0	0	0
10/11/2024	0	0	0
11/11/2024	0	0	0
12/11/2024	5	22	47
13/11/2024	4	30	29
14/11/2024	2	9	23
15/11/2024	7	40	27
16/11/2024	0	0	0
17/11/2024	0	0	0
18/11/2024	10	52	33
19/11/2024	1	4	23
20/11/2024	2	8	30
21/11/2024	4	17	45
22/11/2024	6	40	28
23/11/2024	0	0	0
24/11/2024	0	0	0
25/11/2024	6	47	35
26/11/2024	5	21	42
27/11/2024	5	25	32
28/11/2024	1	5	20
29/11/2024	3	20	32
30/11/2024	0	0	0
noviembre	75	404	591

Destino	Minutos
Celular	404
IVR	591
Transferencias	50
Fijo	0
Total General	1.045



Cordialmente,

Manuel A Conde s

Manuel Alexander Conde Sarmiento
 Supervisor de Campaña
 Contrato 97-2024
 A continuación