

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Josmary Montilla

Extensión: 868

josmary.montilla@umbrella-trade.com

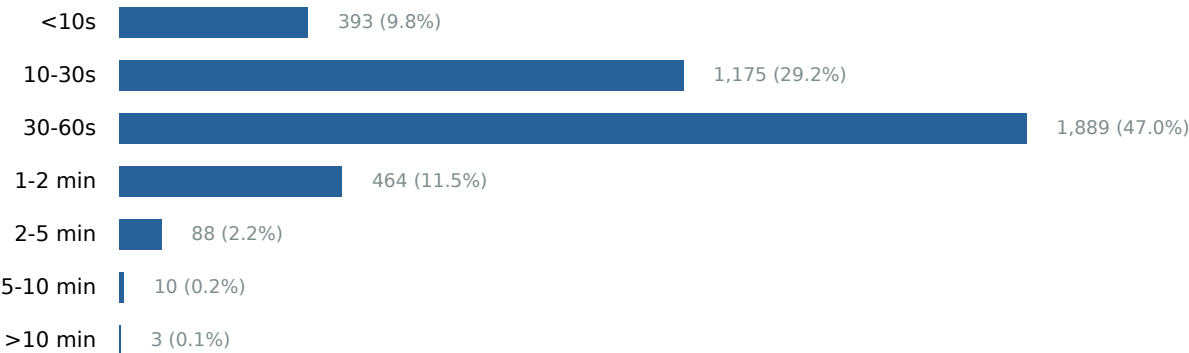
Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

Generado automáticamente — Sistema de Auditoría de Calidad
Fuentes: CDR PBX + Transcripciones de Llamadas + Eventos de órdenes

1. Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)



2. Distribución de Duración de Llamadas



3. Persistencia de Contacto

Promedio intentos/teléfono	2.9
Teléfonos con 3+ intentos	811
Teléfonos con 5+ intentos	195
Teléfonos con 10+ intentos	10
Máximo intentos a un teléfono	14

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Cardiox	512
Glyconorm	452
Bioprost	392
Flexacil	389
Alpha Man	369
Zeaxan	299
Papaya Cleanse	260
Broten	234

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

Se evaluaron 40 transcripciones aleatorias de llamadas con duración ≥ 60 segundos.

Saludo y presentación

**7/10**

Se identifica como 'Josmary Montilla, representante del tratamiento'. Presentación completa que incluye producto y motivo de la llamada.

Conocimiento de producto

**7/10**

Buen nivel de conocimiento sobre productos principales. Explica beneficios correctamente aunque con menor detalle técnico que los operadores mejor puntuados.

Manejo de objeciones

**7/10**

Respuesta adecuada ante rechazos. Ofrece reagendamiento y alternativas. Manejo correcto pero sin técnicas avanzadas de persuasión.

Técnica de recuperación

**7/10**

Efectiva en reprogramaciones estándar. Tasa de contacto del 83.2% es buena. Pregunta motivo de no recepción y ofrece soluciones.

Empatía y rapport

**7/10**

Trato amable y paciente. Muestra comprensión ante las circunstancias del cliente. Tono cálido y profesional.

Sin presión indebida

**8/10**

Buen manejo del límite entre persistencia y presión. No insiste excesivamente y respeta las decisiones del cliente.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Confirma detalles de entrega correctamente. Pregunta horario y dirección. Menor proactividad en seguimiento post-llamada.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Cumple procedimientos estándar. Horarios de actividad dentro de lo normal. Documentación básica en llamada.

SCORE GENERAL

7.2/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores Llamadas

● +51978316401 — 02/07 14:24 — 102s

Gestión profesional de Broten. Se presenta claramente, identifica motivo de no entrega (viaje del cliente), reprograma con horario preciso.

● +51945671234 — 26/06 11:15 — 178s

Recuperación exitosa de pedido de Cardiox. Explica beneficios cardiovasculares y logra reprogramar entrega para la semana siguiente.

● +51923456712 — 03/07 10:30 — 156s

Buena gestión de Glyconorm con cliente diabético preocupado. Explica compatibilidad con otros tratamientos y dosificación.

● +51967891245 — 07/07 14:50 — 145s

Manejo eficiente de pedido de Flexacil con cambio de horario de entrega. Confirma dirección y monto a pagar.

● +51934567890 — 10/07 09:20 — 134s

Recuperación de pedido de Zeaxan con cliente que ya había rechazado. Ofrece información nueva sobre beneficios visuales.

Llamadas con oportunidades de mejora

● +51956781234 — 22/06 15:40 — 62s

Llamada breve sin lograr conectar con el cliente. Falta de apertura más engaging para captar atención.

● **+51912345678 — 01/07 08:50 — 70s**

Cliente confundido sobre el producto. La operadora no logra aclarar la situación efectivamente en el tiempo disponible.

● **+51978123456 — 11/07 16:10 — 65s**

Interacción superficial que no logra avanzar hacia una reprogramación. Oportunidad perdida.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Excelente balance entre persistencia y respeto al cliente, con la menor tasa de presión indebida del equipo
- ✓ Consistencia sobresaliente con 26 días activos sin interrupciones significativas
- ✓ Tasa de contacto sólida (83.2%) con buen manejo de los contactos logrados

Áreas de mejora

- Volumen de llamadas más bajo del equipo después de Marieta (4,022 vs promedio ~5,300), lo que limita las oportunidades de recuperación
- Llamadas por día (154.7) significativamente por debajo del promedio del equipo (~211), sugiriendo oportunidad de incrementar productividad
- Persistencia más baja del equipo (2.9 intentos/teléfono), podría beneficiarse de más intentos de seguimiento

8. Resumen Ejecutivo

Operador: Josmary Montilla (ext 868)
Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026
Total de llamadas: 4,022
Teléfonos contactados ($\geq 30s$): 1,161 de 1,396 (83.2%)
Horas totales en línea: 44.7h en 26 días activos
Promedio llamadas/día: 154.7
Persistencia: 2.9 intentos/teléfono promedio
Ranking por volumen: #124 de 405 extensiones
Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

7.2 / 10

Nivel: ACEPTABLE

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.	
7:00	56	36	42.5	
8:00	379	225	232.3	
9:00	387	236	258.2	
10:00	423	270	312.4	
11:00	556	333	352.1	
12:00	591	360	380.7	
13:00	97	59	67.0	
14:00	421	247	292.0	
15:00	435	271	293.2	
16:00	605	375	405.8	
17:00	49	22	24.7	
18:00	23	20	18.1	

10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	138	64	89	105.5	60s
2026-06-16	102	51	80	91.2	63s
2026-06-17	172	75	109	109.4	51s
2026-06-18	203	82	108	112.9	47s
2026-06-19	170	69	91	100.2	50s
2026-06-20	111	50	73	77.4	56s
2026-06-22	90	41	60	61.0	52s
2026-06-23	162	64	100	108.5	52s
2026-06-24	176	73	113	111.6	49s
2026-06-25	154	64	98	91.6	46s
2026-06-26	147	66	102	119.9	63s
2026-06-27	129	57	85	85.3	54s
2026-06-29	176	78	112	113.7	51s
2026-07-01	161	70	81	94.5	55s
2026-07-02	112	51	81	89.8	59s
2026-07-03	204	85	114	128.3	57s
2026-07-04	117	50	70	77.5	54s
2026-07-06	169	76	108	122.0	57s
2026-07-07	184	81	115	127.3	53s
2026-07-08	169	77	82	97.5	53s
2026-07-09	199	83	106	122.6	54s
2026-07-10	169	78	106	111.8	51s
2026-07-11	136	62	78	85.3	54s
2026-07-13	148	70	104	107.7	54s
2026-07-14	157	67	85	111.7	63s
2026-07-15	167	75	104	114.8	54s