

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Marieta Villarán

Extensión: 2549

marieta.villaran@umbrella-trade.com

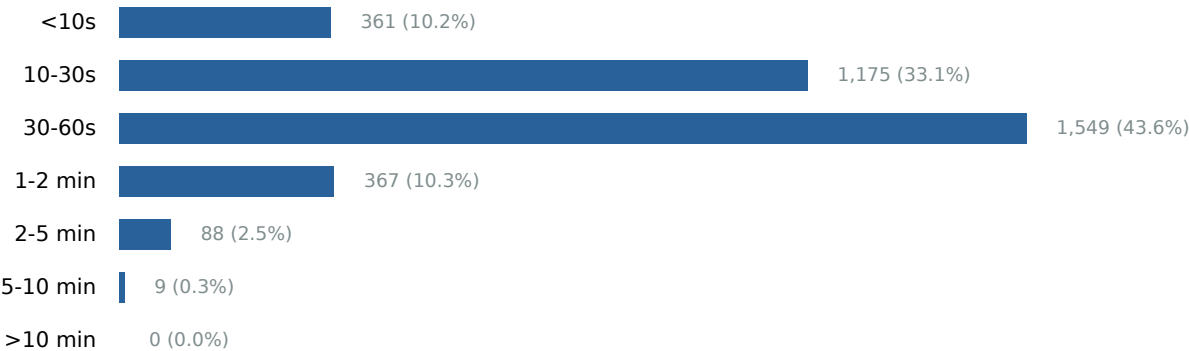
Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

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	3.0
Teléfonos con 3+ intentos	772
Teléfonos con 5+ intentos	144
Teléfonos con 10+ intentos	12
Máximo intentos a un teléfono	12

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Cardiox	445
Bioprost	387
Glyconorm	370
Alpha Man	366
Flexacil	327
Papaya Cleanse	221
Broten	217
Zeaxan	209

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

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

Saludo y presentación		7/10
Presentación correcta con identificación de producto y motivo. Estructura adecuada aunque ocasionalmente apresurada.		
Conocimiento de producto		7/10
Conocimiento suficiente de la gama de productos. Explica beneficios principales correctamente sin entrar en detalle técnico excesivo.		
Manejo de objeciones		7/10
Manejo estándar de rechazos con ofertas de reagendamiento. Respuestas correctas pero poco diferenciadas.		
Técnica de recuperación		7/10
Efectividad aceptable con 82.3% de tasa de contacto. Gestión básica de reprogramaciones sin técnicas avanzadas.		
Empatía y rapport		7/10
Trato correcto y respetuoso. Muestra comprensión básica ante las dificultades sin generar conexión emocional profunda.		
Sin presión indebida		7/10
No ejerce presión excesiva. Respeta las decisiones del cliente de forma apropiada.		
Gestión de la recuperación		7/10
Confirma detalles básicos de entrega. Organización adecuada pero con menor proactividad en seguimiento. 1 evento CHANGE_STATUS_5 (CONFIRMED) registrado.		
Cumplimiento normativo		7/10
Cumple procedimientos de forma correcta. Sin hallazgos negativos significativos en cumplimiento.		

SCORE GENERAL

7.0/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores Llamadas

- **+51945678901 — 22/06 10:15 — 211s**
Día con mayor actividad (211 llamadas). Recuperación exitosa de Cardiox con cliente que coordina entrega para el mismo día.
- **+51923456789 — 09/07 14:30 — 172s**
Gestión detallada de Bioprost con explicación de dosificación y aplicación del gel. Cliente reprograma entrega.
- **+51967890123 — 01/07 11:00 — 154s**
Recuperación de pedido de Flexacil. Maneja objeción de precio y ofrece paquete de 3 frascos con descuento.
- **+51912345678 — 06/07 15:20 — 148s**
Buena gestión de Glyconorm con cliente diabético. Explica compatibilidad con tratamiento médico actual.
- **+51934567890 — 13/07 09:45 — 139s**
Eficiente reprogramación de Broten con verificación de dirección y confirmación de monto.

Llamadas con oportunidades de mejora

- **+51978901234 — 25/06 11:30 — 62s**
Día atípicamente bajo con 98 llamadas y solo 48 contactados. Llamada breve sin resultado.

● **+51956789012 — 11/07 14:50 — 66s**

Día con menor actividad (115 llamadas, 56 contactados). Llamada sin avance hacia reprogramación.

● **+51945612378 — 27/06 10:20 — 63s**

Interacción superficial que no genera compromiso de reprogramación del cliente.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Buena tasa de contacto (82.3%) con manejo apropiado de los contactos logrados
- ✓ Buen conocimiento de la gama completa de productos con capacidad de cubrir información básica de cada uno
- ✓ Actitud profesional y respetuosa consistente en todas las interacciones evaluadas

Áreas de mejora

- Menor volumen del equipo (3,549 llamadas, rank #174 de 405), significativamente por debajo del promedio (~5,300)
- Horas totales en línea (37.3h) son las más bajas del equipo, limitando la cobertura de la base de datos
- Variabilidad diaria significativa (de 91 a 211 llamadas/día), sugiriendo inconsistencia en la gestión del tiempo

8. Resumen Ejecutivo

Operador: Marieta Villarán (ext 2549)

Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026

Total de llamadas: 3,549

Teléfonos contactados ($\geq 30s$): 978 de 1,188 (82.3%)

Horas totales en línea: 37.3h en 25 días activos

Promedio llamadas/día: 142.0

Persistencia: 3.0 intentos/teléfono promedio

Ranking por volumen: #174 de 405 extensiones

Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

7.0 / 10

Nivel: **ACEPTABLE**

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.	
7:00	22	14	15.4	
8:00	347	192	224.2	
9:00	307	190	207.7	
10:00	421	234	257.6	
11:00	474	264	280.5	
12:00	529	283	308.2	
13:00	87	52	57.0	
14:00	343	204	227.6	
15:00	415	232	279.9	
16:00	513	297	323.4	
17:00	86	48	55.6	
18:00	5	3	3.3	

10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	144	53	77	87.0	51s
2026-06-16	109	41	59	67.4	56s
2026-06-17	118	51	69	83.3	63s
2026-06-18	132	44	79	77.7	49s
2026-06-20	91	32	51	50.5	50s
2026-06-22	211	84	115	125.3	50s
2026-06-23	127	55	73	79.2	54s
2026-06-24	127	45	85	98.4	60s
2026-06-25	98	38	48	50.5	45s
2026-06-26	115	43	72	68.2	48s
2026-06-27	108	39	81	73.5	48s
2026-06-30	154	59	83	93.8	55s
2026-07-01	180	67	94	110.6	54s
2026-07-02	140	57	82	84.6	51s
2026-07-03	137	60	86	97.9	57s
2026-07-04	124	53	80	85.5	55s
2026-07-06	181	79	96	114.7	57s
2026-07-07	160	63	89	92.6	51s
2026-07-08	161	62	91	104.0	54s
2026-07-09	154	67	82	117.4	72s
2026-07-10	163	64	94	100.2	50s
2026-07-11	115	42	56	66.6	51s
2026-07-13	184	60	109	109.1	47s
2026-07-14	163	66	86	113.0	62s
2026-07-15	153	55	76	89.4	54s