



ANEXO B1. DIMENSIONAMIENTO Y TMO SERVICIOS BPO

Tabla de contenido

1.	DIMENSIONAMIENTO MENSUAL DE SERVICIOS.....	2
2.	TMO HISTÓRICO POR CANAL	2
	2.1 CANAL TELEFÓNICO (PBX)	2
	2.2 CANAL VIRTUAL	4
	2.3 CANAL ESCRITO - FÍSICO	4
	2.4 CANAL PRESENCIAL	4



1. DIMENSIONAMIENTO MENSUAL DE SERVICIOS.

BIEN O SERVICIO	CANTIDAD
Agente general	44
Técnico BPO	13
Profesional	10
Profesional especializado	2
Líder de calidad	1
Líder de operación	1
Digiturno	1

La cantidad de personal podrá aumentar durante la ejecución del contrato, de acuerdo con las necesidades de la entidad ante un posible aumento en la demanda de servicios, así como en función del monitoreo del comportamiento de los canales, conforme a lo establecido en el **ANEXO TÉCNICO SERVICIOS BPO**.

El servicio se ejecuta como una bolsa de recursos, que se consumirá según las necesidades identificadas.

El servicio tendrá un corte el último día de cada mes, por lo que la facturación podrá corresponder a la fracción de mes, según sea el caso y de acuerdo con el plazo de ejecución establecido en el contrato.

2. TMO HISTÓRICO POR CANAL

A continuación, se reporta el histórico de TMO por canal desde el enero de 2021 a septiembre de 2024

2.1 CANAL TELEFÓNICO (PBX)

- CANAL PBX AÑO 2021**

CANAL PBX AÑO 2021							
MES	OFRECIDAS	RESPONDIDAS	ABANDONADAS	RESPONDIDAS DESPUES DE UMBRAL	NIVEL DE EFICIENCIA	NIVEL DE SERVICIO	TMO
ene	11.377	7.889	3.488	3.285	69%	40%	0:07:58
feb	10.227	7.383	2.844	2.633	72%	46%	0:08:15
mar	11.246	8.272	2.974	2.911	74%	48%	0:08:14
abr	8.096	5.052	3.044	2.574	62%	31%	0:07:30
may	10.338	8.136	2.202	2.525	79%	54%	0:04:27
Jun	10.445	8.097	2.348	2.143	78%	57%	0:04:00
Jul	11.059	8.922	2.137	3.074	81%	53%	0:03:34
Ago	11.656	10.097	1.559	1.772	87%	71%	0:04:01
Sep	10.746	10.436	310	280	97%	95%	0:04:00
Oct	10.142	9.777	365	550	96%	91%	0:04:00
Nov	10.265	9.908	357	267	97%	94%	0:03:40
Dic	7.853	7.591	262	92	97%	95%	0:03:21

- CANAL PBX AÑO 2022**



CANAL PBX AÑO 2022							
MES	OFRECIDAS	RESPONDIDAS	ABANDONADAS	RESPONDIDAS DESPUES DE UMBRAL	NIVEL DE EFICIENCIA	NIVEL DE SERVICIO	TMO
ene	9.979	9.595	384	397	96%	92%	0:03:11
feb	10.390	8.441	1.949	1.446	81%	67%	0:03:05
mar	10.516	7.831	2.685	1.830	74%	57%	0:03:11
abr	6.415	6.192	223	81	97%	95%	0:03:52
may	9.397	9.062	335	261	96%	94%	0:03:55
Jun	9.077	8.810	267	101	97%	96%	0:03:40
Jul	8.885	8.562	323	312	96%	93%	0:03:50
Ago	10.613	10.017	596	491	94%	90%	0:03:31
Sep	9.829	8.958	871	802	91%	83%	0:03:53
Oct	7.658	7.163	495	802	94%	83%	0:03:27
Nov	7.867	7.540	327	802	96%	86%	0:03:13
Dic	6.058	5.663	395	802	93%	80%	0:03:07

- CANAL PBX AÑO 2023**

CANAL PBX AÑO 2023							
MES	OFRECIDAS	RESPONDIDAS	ABANDONADAS	RESPONDIDAS DESPUES DE UMBRAL	NIVEL DE EFICIENCIA	NIVEL DE SERVICIO	TMO
ene	9.971	9.485	486	397	95%	89%	0:03:09
feb	10.403	9.657	746	1.446	93%	83%	0:04:10
mar	11.226	10.633	593	1.830	95%	89%	0:03:27
abr	7.697	7.295	402	81	95%	90%	0:03:16
may	9.798	9.390	408	261	96%	92%	0:03:36
Jun	9.496	9.148	348	101	96%	91%	0:03:19
Jul	9.792	9.432	360	312	96%	91%	0:03:22
Ago	11.261	10.750	511	491	95%	89%	0:03:22
Sep	9.858	9.398	460	802	95%	88%	0:02:15
Oct	8.715	8.434	281	382	97%	92%	0:03:22
Nov	9.313	8.927	386	507	96%	90%	0:03:01
Dic	8.299	7.733	566	641	93%	86%	0:02:45

- CANAL PBX AÑO 2024**

CANAL PBX AÑO 2024							
MES	OFRECIDAS	RESPONDIDAS	ABANDONADAS	RESPONDIDAS DESPUES DE UMBRAL	NIVEL DE EFICIENCIA	NIVEL DE SERVICIO	TMO
ene	11.220	8.819	2.401	3.663	79%	46%	0:04:26
feb	10.289	9.349	940	1.893	91%	72%	0:04:57
mar	3.952	3.830	122	86	97%	95%	0:05:42
abr	5.673	5.551	122	79	98%	96%	0:04:50
may	5.076	4.935	141	238	97%	93%	0:04:57
Jun	6.158	5.888	270	533	96%	87%	0:04:35
Jul	5.882	5.467	415	554	93%	84%	0:05:03
Ago	4.529	4.384	145	167	97%	93%	0:04:50



Sep	5.931	5.367	564	531	90%	82%	0:04:50
-----	-------	-------	-----	-----	-----	-----	---------

2.2 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL								
Mes	2021	2022	2023	2024	TMO 2021	TMO 2022	TMO 2023	TMO 2024
ene	18.367	24.946	28.592	32.453	0:06:05	0:06:08	0:06:15	0:10:00
feb	24.903	27.130	36.572	52.493	0:05:55	0:05:59	0:07:30	0:10:00
mar	27.057	31.466	60.627	32.173	0:05:56	0:06:05	0:05:45	0:10:00
abr	26.020	26.747	38.070	40.554	0:06:00	0:06:01	0:05:50	0:10:00
may	25.366	28.554	55.391	40.891	0:06:03	0:06:10	0:05:55	0:10:00
jun	25.356	34.434	49.685	33.518	0:06:05	0:06:55	0:06:00	0:10:00
jul	23.351	31.148	45.201	41.645	0:06:05	0:06:35	0:06:20	0:10:00
ago	31.859	35.635	49.153	36.557	0:06:06	0:06:45	0:10:00	0:10:00
sep	24.956	38.020	47.259	26.158	0:06:04	0:06:25	0:10:00	0:10:00
oct	21.657	39.774	41.257		0:06:05	0:05:15	0:10:00	
nov	26.368	40.492	36.655		0:06:06	0:06:05	0:10:00	
dic	29.609	35.342	32.125		0:06:15	0:06:15	0:10:00	

Cantidades informadas sobre el ingreso total de casos en el canal.

2.3 CANAL ESCRITO - FÍSICO

CANAL FÍSICO								
Mes	2021	2022	2023	2024	TMO 2021	TMO 2022	TMO 2023	TMO 2024
ene	4.646	4.243	4.813	4.200	2:45:00	3:15:00	2:45:00	3:30:00
feb	7.543	6.608	4.667	4.960	2:55:00	2:55:00	3:45:00	3:30:00
mar	7.983	7.642	5.860	4.040	2:50:00	2:50:00	3:10:00	3:30:00
abr	5.355	5.760	4.522	5.360	2:58:00	2:45:00	3:30:00	3:00:00
may	5.535	7.237	5.921	5.720	2:45:00	2:40:00	3:05:00	3:00:00
jun	6.384	7.697	6.121	5.311	2:55:00	3:15:00	3:10:00	3:00:00
jul	6.154	6.747	5.422	6.982	2:50:00	3:10:00	3:30:00	3:00:00
ago	6.611	9.315	5.101	6.174	2:45:00	3:25:00	3:40:00	3:00:00
sep	8.699	9.460	4.660	6.754	2:35:00	3:12:00	3:40:00	3:00:00
oct	6.692	6.123	4.480		3:15:00	3:15:00	3:40:00	
nov	7.340	5.952	4.680		3:10:00	3:10:00	3:40:00	
dic	6.314	5.175	4.540		2:50:00	2:50:00	3:40:00	

2.4 CANAL PRESENCIAL

CANAL PRESENCIAL								
Mes	2021	2022	2023	2024	TMO 2021	TMO 2022	TMO 2023	TMO 2024
ene	210	560	560	419	0:22:32	13:29:00	0:15:47	0:18:51
feb	431	379	268	625	0:19:01	14:35:00	0:16:52	0:16:24
mar	387	313	683	405	0:18:28	20:03:00	0:14:28	0:14:19



abr	190	439	518	506	0:19:59	21:33:00	0:12:58	0:14:50
may	207	476	663	525	0:20:58	20:33:00	0:15:13	0:13:51
jun	242	385	645	557	0:19:55	21:42:00	0:14:54	0:14:00
jul	270	343	592	587	0:21:18	20:40:00	0:13:30	0:18:26
ago	356	561	615	546	0:22:35	24:05:00	0:16:09	0:14:23
sep	518	526	591	482	0:19:52	22:05:00	0:13:37	0:19:09
oct	451	570	550		0:21:34	0:21:53	0:13:41	
nov	469	582	515		0:20:58	0:18:39	0:14:45	
dic	299	462	360		0:13:54	0:21:55	0:15:16	

Atención personal se refiere exclusivamente a la cantidad de servicios prestados en ventanilla de atención por agentes del servicio BPO en la Sede Central de la PGN, no incluye la atención prestada por funcionarios de la entidad a nivel central ni nacional.