

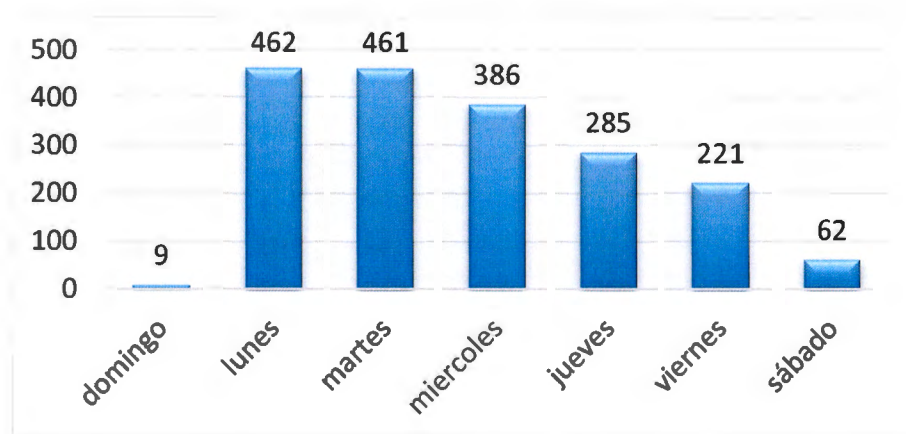


ACUERDO No. 65-CNR/2024. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número ocho: **Informe de avance del cumplimiento del acuerdo del Consejo Directivo n° 65-CNR/2023, de fecha 22 de marzo de ese año, relativo a la contratación del servicio Licencia Multicanal;** de la sesión ordinaria número diez celebrada de manera virtual y presencial, a las doce horas del meridiano, del trece de marzo de dos mil veinticuatro; punto expuesto por el gerente de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, Carlos Manuel Alemán, y;

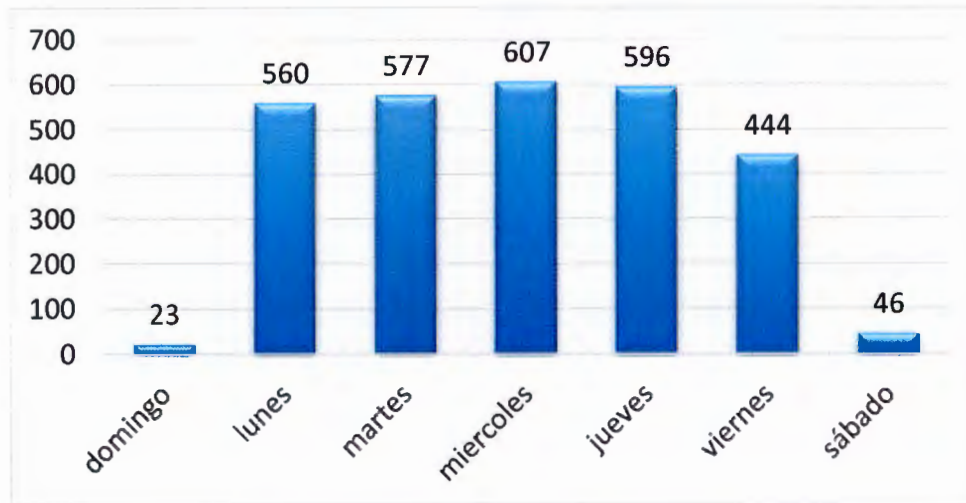
CONSIDERANDO:

- I. Que con fecha 22 de marzo de 2023, el Consejo Directivo tomó el acuerdo No. 65-CNR/2023, que estableció: **I) Autorizar** a la UCP, UFI y DIPE, para incorporar modificación a la PAC 2023 el monto de hasta US\$30,000.00 para dar cobertura al proceso de contratación del "Servicio de Suscripción de Licencias de Sistema de Atención Multicanal" para un plazo contado a partir de mayo a diciembre 2023 (8 meses, fondos implementación WhatsApp y chat web centro de contacto); **II) Autorizar** al director ejecutivo y subdirector ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones de la PAC. **III) Solicitar** a la expositora, presente los resultados en 6 meses después de la implementación de la solución.
- II. Que las generalidades de la contratación son: 1) A través de la orden de compra n° 0039174, se contrató el "Servicio de Suscripción de Licencias de Sistema de Atención Multicanal"; por el plazo del 1 de septiembre a 31 de diciembre de 2023; con la contratista: TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; por el monto de US\$14,378.12; 2) Por medio de contrato n° CNR-CP-02/2024, referente a la "Contratación del Servicio de Suscripción de Licencias de Sistema de Atención Multicanal 2024"; por un plazo a partir del 1 de enero a 31 de diciembre de 2024; con la contratista: Telefónica Multiservicios, S.A. de C.V.; por un monto de US\$36,446.52.
- III. Que los alcances de la contratación de WhatsApp fue la implementación de la solución de un chat bot, el número utilizado es el 2593-5000, por medio del cual se tienen varias opciones disponibles para los usuarios externos; entre las más comunes están: consulta de trámites, de horarios de atención, requisitos para trámites de los 5 registros y una consulta para El Salvador Maps directamente; esto último permitió mejorar y proveer los procesos de una manera ágil y automatizada por medio del chat bot para poder desahogar un poco las preguntas frecuentes.
- IV. Que en diciembre de 2023 hubo una campaña sobre el Contac Center, que además de prestar atención por medio telefónico, ahora también por medio de ese mismo número realiza la prestación del servicio por medio del WhatsApp.

- V. Que del 6 de noviembre al 31 de diciembre de 2023 (usando WhatsApp), se atendieron 1,544 casos por medio del chat bot; 342, atendidos por agentes del Contac Center; sumando un total de 1,886 con un promedio diario de 34 conversaciones.
- VI. Que los resultados acumulados por día en el período del 6 de noviembre al 31 de diciembre de 2023, se podrá observar qué días de la semana hubo mayor afluencia (lunes y martes con 462 y 461 respectivamente):

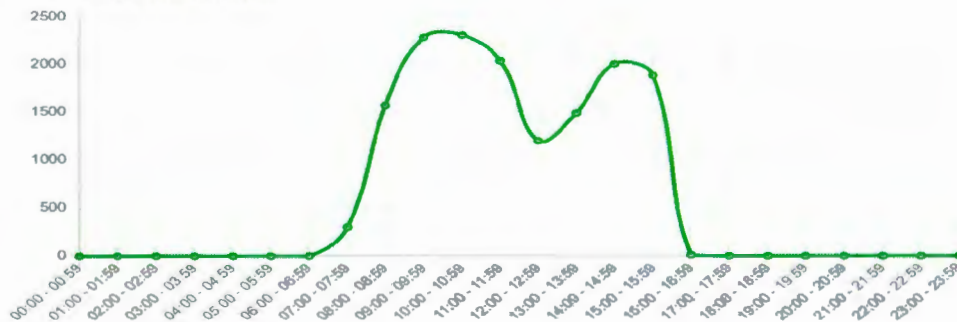


- VII. Que en lo que corresponde al año en curso (usando WhatsApp), durante el período del 1 de enero al 29 de febrero de 2024, se incrementaron las solicitudes así: tenemos casos por bot atendidos 1,921; por agentes del Contac Center 938; con un total de conversaciones de 2,853 aumentando el promedio a 47 conversaciones diarias.
- VIII. Que la cantidad de conversaciones acumuladas por día, durante el período del 1 de enero al 29 de febrero del año en curso, resultó un cambio en cuanto a que suben de lunes a jueves, sobre todo el miércoles, día en el que se tienen más consultas:



IX. Que la demanda por hora en el Contact Center – WhatsApp 2024, permitió reforzar la estrategia de atención al usuario no presencial, y se pudo analizar la tendencia en llamadas telefónicas (1ª gráfica), en comparación con las de WhatsApp (2ª gráfica), en las que se observa que se mantienen los parámetros en cuanto a las horas en el día en que se tienen mayor afluencia: iniciando a las 9 a.m. bajando un poco al medio día y volviendo a subir a las 3:00/3:30 p.m.

Llamadas telefónicas



WhatsApp

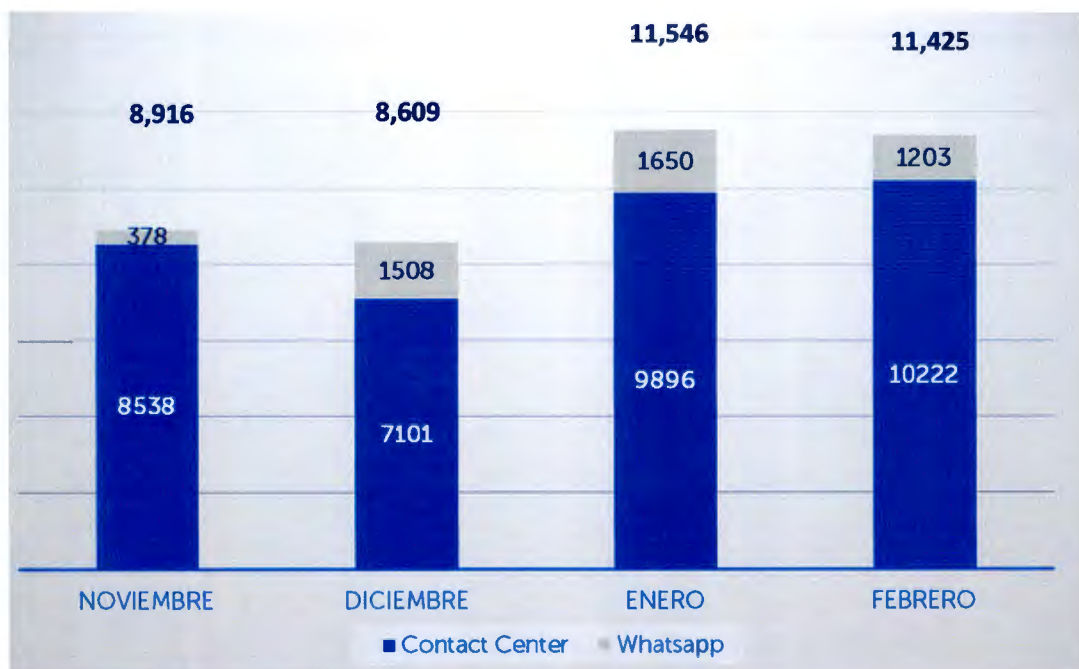


3

X. Que en la siguiente lámina se observan cómo se han ido incrementando (anualmente) los promedios del Contac Center.



XI. Que en la siguiente gráfica se observa el total de lo atendido por medios no presenciales, tanto de Contac Center y WhatsApp la sumatoria de lo que vimos en la lámina anterior, en donde en enero y febrero de este año se han incrementado por ambos medios (debido al lanzamiento del Contact Center y de la Sociedad por Acción Simplificada) hasta 11,546 en enero y 11,425 en febrero las consultas por ambos medios:




- XII. Que existe una ampliación en los canales de atención de comunicación, pues ya se tenían correo electrónico, Facebook, X y ahora hemos incorporado WhatsApp (a partir de noviembre de 2023).

El expositor, con base en lo informado solicita: dar por recibido el Informe de avance del cumplimiento del acuerdo del Consejo Directivo No. 65-CNR/2023, de fecha 22 de marzo de ese año, relativo a la contratación del servicio licencia Multicanal.

Por tanto, el Consejo Directivo, con base en lo informado,

ACUERDA: I) Dar por recibido el informe de avance del cumplimiento del acuerdo del Consejo Directivo No. 65-CNR/2023, de fecha 22 de marzo de ese año, relativo a la contratación del servicio Licencia Multicanal. II) Comuníquese. Expedido en San Salvador, diecinueve de marzo de dos mil veinticuatro.


Jorge Camilo Trigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

