

Recall sin Comentario — Operadores Nivel Alto y Extremo

Peru — Agosto 2026 (1-14 ago)

CONFIDENCIAL — USO INTERNO

Generado: 14 agosto 2026
Fuente: BigQuery lead_events + CDR

Hallazgo: 90 operadores (28% del equipo de 321) acumulan **25,453 recalls sin comentario** en 14 días. Estos operadores ponen leads en status 2 (recall) sin dejar comentario, lo que infla artificialmente su Approve Rate al evitar que la cancelacion se registre en sus metricas. En el 43% de los casos, el lead es resuelto por otro operador que absorbe la cancelacion.

QUE ES "RECALL SIN COMENTARIO"

El operador llama al cliente, no logra la venta, y en vez de cancelar el lead (lo que bajaria su AR), lo pone en status 2 (recall) sin explicar el motivo. El lead vuelve a la cola y otro operador lo toma.

COLUMNAS DEL REPORTE

Recalls s/c: recalls sin comentario. **Conf:** ventas confirmadas (status 5). **Canc:** cancelados. **Rech:** rechazados (status 20). **AR aparente:** Conf/(Conf+Canc+Rech). **AR real:** Conf/((Conf+Canc+Rech+Recalls)).

EXTREMO Mas de 200 recalls sin comentario — 17 operadores, 4,023 recalls

#	OPERADOR	RECALLS S/C	CONF	CANC	RECH	TOTAL	AR APARENTE	AR REAL	INFLACION	DIAS	REC/DIA
1	miluska.paz	347	73	14	3	437	81.1%	16.7%	4.9x	14	24.8
2	yakory.fuentes	261	73	32	73	439	41.0%	16.6%	2.5x	9	29.0
3	rosana.rodriguez	256	58	18	29	361	55.2%	16.1%	3.4x	13	19.7
4	anajulia.flores	255	63	47	16	381	50.0%	16.5%	3.0x	11	23.2
5	xiomara.mendoza	251	79	36	36	402	52.3%	19.7%	2.7x	10	25.1
6	pablofrancisco.fernandez	247	80	41	80	448	39.8%	17.9%	2.2x	11	22.5
7	nicolle.inga	239	6	31	14	290	11.8%	2.1%	5.6x	10	23.9
8	jairo.rodriguez	235	87	48	10	380	60.0%	22.9%	2.6x	13	18.1
9	maria.vidaurre	235	76	20	29	360	60.8%	21.1%	2.9x	10	23.5
10	karla.freites	224	39	9	140	412	20.7%	9.5%	2.2x	10	22.4

#	OPERADOR	RECALLS S/C	CONF	CANC	RECH	TOTAL	AR APARENTE	AR REAL	INFLACION	DIAS	REC/DIA
11	manuela.martinez	218	6	11	4	239	28.6%	2.5%	11.4x	10	21.8
12	katerin.cerna	216	106	16	24	362	72.6%	29.3%	2.5x	12	18.0
13	yuendry.martinez	216	64	21	24	325	58.7%	19.7%	3.0x	11	19.6
14	thalia.cruz	210	86	117	84	497	30.0%	17.3%	1.7x	13	16.2
15	fernando.guevara	209	82	26	2	319	74.5%	25.7%	2.9x	10	20.9
16	gianna.garces	203	44	24	18	289	51.2%	15.2%	3.4x	9	22.6
17	maricielo.lapa	201	8	28	3	240	20.5%	3.3%	6.2x	9	22.3

ALTO 101-200 recalls sin comentario — 73 operadores, 9,795 recalls

#	OPERADOR	RECALLS S/C	CONF	CANC	RECH	TOTAL	AR APARENTE	AR REAL	INFLACION	DIAS	REC/DIA
1	ivan.pena	198	39	17	22	276	50.0%	14.1%	3.5x	11	18.0
2	bruno.palmer	196	58	116	81	451	22.7%	12.9%	1.8x	11	17.8
3	yusleivys.flores	193	48	29	17	287	51.1%	16.7%	3.1x	10	19.3
4	guisselly.ramirez	193	154	47	40	434	63.9%	35.5%	1.8x	14	13.8
5	carlos.estela	187	44	36	5	272	51.8%	16.2%	3.2x	11	17.0
6	jesus.valdivia	184	77	88	36	385	38.3%	20.0%	1.9x	11	16.7
7	sandra.santolalla	181	108	39	92	420	45.2%	25.7%	1.8x	13	13.9
8	cesia.iman	179	83	21	1	284	79.0%	29.2%	2.7x	11	16.3
9	dulyet.rico	177	38	43	89	347	22.4%	11.0%	2.0x	10	17.7
10	claudio.cote	174	40	4	2	220	87.0%	18.2%	4.8x	14	12.4
11	aracely.rios	174	48	21	3	246	66.7%	19.5%	3.4x	10	17.4
12	tatiana.salvador	171	6	6	0	183	50.0%	3.3%	15.2x	9	19.0
13	brania.solis	167	42	31	33	273	39.6%	15.4%	2.6x	9	18.6
14	stefany.diestra	167	46	37	9	259	50.0%	17.8%	2.8x	11	15.2
15	evelyn.samame	166	56	18	24	264	57.1%	21.2%	2.7x	14	11.9
16	gretty.chaponan	165	2	11	4	182	11.8%	1.1%	10.7x	11	15.0
17	rosmaryquintanilla	164	77	34	0	275	69.4%	28.0%	2.5x	10	16.4
18	lady.chinchay	163	42	51	103	359	21.4%	11.7%	1.8x	10	16.3
19	miguel.ticlo	163	40	16	48	267	38.5%	15.0%	2.6x	10	16.3
20	haidee.dugarte	151	73	18	6	248	75.3%	29.4%	2.6x	12	12.6
21	astrid.perez	151	30	28	29	238	34.5%	12.6%	2.7x	14	10.8
22	yeniree.gonzalez	150	40	99	165	454	13.2%	8.8%	1.5x	10	15.0
23	alexandra.rubira	147	77	17	77	318	45.0%	24.2%	1.9x	13	11.3

#	OPERADOR	RECALLS S/C	CONF	CANC	RECH	TOTAL	AR APARENTE	AR REAL	INFLACION	DIAS	REC/DIA
24	karin.santillan	143	53	41	82	319	30.1%	16.6%	1.8x	11	13.0
25	milagros.castro	142	7	42	62	253	6.3%	2.8%	2.3x	10	14.2
26	ana.gomez	142	61	28	51	282	43.6%	21.6%	2.0x	12	11.8
27	mary.villamizar	141	24	3	158	326	13.0%	7.4%	1.8x	10	14.1
28	liliana.forero	141	54	32	45	272	41.2%	19.9%	2.1x	12	11.8
29	jennifer.villegas	140	33	45	47	265	26.4%	12.5%	2.1x	13	10.8
30	lidmar.orellana	139	55	19	7	220	67.9%	25.0%	2.7x	11	12.6
31	graciela.goncalves	139	49	14	47	249	44.5%	19.7%	2.3x	10	13.9
32	jose.cartaya	136	37	51	49	273	27.0%	13.6%	2.0x	10	13.6
33	wendy.silva	134	49	10	4	197	77.8%	24.9%	3.1x	11	12.2
34	karina.aniceto	133	106	45	96	380	42.9%	27.9%	1.5x	12	11.1
35	claudia.garcia	133	51	46	116	346	23.9%	14.7%	1.6x	14	9.5
36	luisa.quijano	131	46	33	41	251	38.3%	18.3%	2.1x	10	13.1
37	ernesto.mercado	130	63	28	59	280	42.0%	22.5%	1.9x	11	11.8
38	maria.guillen	126	33	17	34	210	39.3%	15.7%	2.5x	9	14.0
39	mery.anaya	124	33	16	0	173	67.3%	19.1%	3.5x	10	12.4
40	evelyn.livaque	123	45	21	5	194	63.4%	23.2%	2.7x	9	13.7
41	candy.ortega	120	52	76	76	324	25.5%	16.0%	1.6x	13	9.2
42	mariela.lecca	115	69	28	49	261	47.3%	26.4%	1.8x	11	10.5
43	leidi.palomino	114	27	15	22	178	42.2%	15.2%	2.8x	12	9.5
44	karen.ramirez	113	44	15	37	209	45.8%	21.1%	2.2x	10	11.3
45	rita.flores	113	21	2	114	250	15.3%	8.4%	1.8x	11	10.3
46	jose.benavides	111	24	9	105	249	17.4%	9.6%	1.8x	10	11.1
47	gloria.quispe	111	59	70	111	351	24.6%	16.8%	1.5x	11	10.1
48	luz.zamora	110	117	44	119	390	41.8%	30.0%	1.4x	13	8.5
49	elein.corro	110	82	53	79	324	38.3%	25.3%	1.5x	11	10.0

#	OPERADOR	RECALLS S/C	CONF	CANC	RECH	TOTAL	AR APARENTE	AR REAL	INFLACION	DIAS	REC/DIA
50	cristian.cano	110	30	34	111	285	17.1%	10.5%	1.6x	12	9.2
51	samantha.diaz	108	84	22	49	263	54.2%	31.9%	1.7x	10	10.8
52	angela.martinez	108	45	44	73	270	27.8%	16.7%	1.7x	12	9.0
53	jhon.ramos	108	32	64	88	292	17.4%	11.0%	1.6x	14	7.7
54	arlette.burguera	108	60	37	65	270	37.0%	22.2%	1.7x	12	9.0
55	alejandra.quiroz	108	56	25	49	238	43.1%	23.5%	1.8x	9	12.0
56	brian.bustamante	107	22	42	54	225	18.6%	9.8%	1.9x	10	10.7
57	sofia.carrillo	106	14	44	14	178	19.4%	7.9%	2.5x	11	9.6
58	yamila.ortega	106	21	44	19	190	25.0%	11.1%	2.3x	8	13.3
59	maria.agurto	106	60	48	59	273	35.9%	22.0%	1.6x	13	8.2
60	merly.delgado	106	22	16	23	167	36.1%	13.2%	2.7x	9	11.8
61	fiorella.becerra	106	35	55	62	258	23.0%	13.6%	1.7x	11	9.6
62	katya.ugarte	105	27	12	6	150	60.0%	18.0%	3.3x	9	11.7
63	diana.guevara	105	28	30	18	181	36.8%	15.5%	2.4x	8	13.1
64	yennifer.mendoza	104	61	32	84	281	34.5%	21.7%	1.6x	14	7.4
65	milagrosvalenzuela	104	35	36	15	190	40.7%	18.4%	2.2x	6	17.3
66	stibalys.balza	103	44	30	25	202	44.4%	21.8%	2.0x	13	7.9
67	lissetrimachi	103	61	44	39	247	42.4%	24.7%	1.7x	10	10.3
68	gina.torres	103	59	47	77	286	32.2%	20.6%	1.6x	11	9.4
69	norelkysvalero	102	42	49	47	240	30.4%	17.5%	1.7x	11	9.3
70	eduardo.rodriquez	102	31	1	169	303	15.4%	10.2%	1.5x	10	10.2
71	antony.lopez	102	63	32	66	263	39.1%	24.0%	1.6x	10	10.2
72	francis.devia	102	22	25	6	155	41.5%	14.2%	2.9x	10	10.2
73	martha.geri	101	43	22	61	227	34.1%	18.9%	1.8x	13	7.8

Metodologia

- **Periodo:** 1-14 agosto 2026. Region: Peru (pe-central).
- **Fuente:** BigQuery `lead_server_dataset.public_lead_events + public_leads + public_offer`.
- **Recall sin comentario:** Evento con `status_change_to = 2`, sin campo `comment`, ejecutado por operador (no sistema/bot).
- **AR aparente:** $\text{Confirmed} / (\text{Confirmed} + \text{Cancelled} + \text{Rejected})$ — excluye recalls del denominador.
- **AR real:** $\text{Confirmed} / (\text{Confirmed} + \text{Cancelled} + \text{Rejected} + \text{Recalls sin comentario})$ — incluye recalls como leads no resueltos.
- **Inflacion:** $\text{AR aparente} / \text{AR real}$ — cuantas veces se infla el AR por efecto del recall sin comentario.
- **Nota:** Se verifico via CDR que los operadores SI realizan llamadas antes de poner a recall. El problema no es que no llamen, sino que usan recall en vez de cancelar para evitar impacto en sus metricas.
- **Filtro:** Solo operadores con mas de 20 acciones totales (status 2, 5, 6, o 20) en el periodo.