

INFORME DE SUPERVISIÓN

N° 01.2023

PERIODO: 10 DE ABRIL A 30 DE ABRIL DE 2023



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN	3
3. INFORMACIÓN CONTRATO	3
3.1. OBJETO	3
3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.	3
3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO	4
4. OBLIGACIONES PARA SUPERVISAR EN EL PERÍODO	4
4.1. ADMINISTRATIVAS	4
4.2. TÉCNICAS	5
4.3. FINANCIERA Y CONTABLE	23
4.4. LEGALES	23
4.5. CONCLUSIONES	23

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, elabora el informe de supervisión correspondiente al período del 1 de abril al 30 de abril de 2023 del Contrato 2023-1544 correspondiente a orden de compra de Colombia Compra eficiente 105849, previa las siguientes consideraciones:

La supervisión del mencionado contrato es ejercida por la directora de Atención al Ciudadano. Durante el periodo reportado, fue llevada a cabo dicha supervisión con el apoyo de un equipo interdisciplinario de profesionales quienes acompañan el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución de la Orden de Compra 105849, para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales que garanticen la ejecución del objeto contratado y la prestación del servicio a la ciudadanía.

2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

De acuerdo con lo registrado en el Manual de Supervisión de la Entidad, esta actividad es realizada mediante el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato.

Durante el periodo se llevó a cabo el seguimiento de las actividades de supervisión con el apoyo de profesionales asignados por la Dirección de Atención al Ciudadano por cada una de las funciones a cargo de la supervisión para el correspondiente seguimiento de acuerdo con cada una de las áreas de conformidad con la prestación del servicio de BPO por la Unión Temporal ASD-IQ.

3. INFORMACIÓN CONTRATO

Este contrato se adelanta a través de la Tienda virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente, por lo cual los documentos post contractuales reposan en dicha plataforma como lo exigen las guías y manuales que para el efecto expide Colombia Compra Eficiente en el caso de SECOP II.

3.1. OBJETO

“Contratar un centro de servicios de movilidad - BPO mediante la modalidad de outsourcing, que cubra los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal establecidos por la secretaría distrital de Movilidad.”

3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución del Contrato es de (9) NUEVE MESES, contados a partir de la fecha de inicio de operaciones, el acta de inicio se firmó el 21 de marzo de 2023 con fecha de inicio el 11 de abril de 2023, previa aprobación de la garantía única por parte de La Secretaría Distrital de Movilidad y el cumplimiento de los demás requisitos dispuestos en el inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y fecha prevista de finalización el 21 de marzo de 2028.

3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

La orden de compra se suscribió por la suma de 2.864.292.576 DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE, incluido el IVA y demás impuestos, tasas, gravámenes y todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución del contrato.

4. OBLIGACIONES PARA SUPERVISAR EN EL PERIODO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2 del Manual de Supervisión adoptado por la SDM, las funciones realizadas para el seguimiento a la prestación de servicios contratados en la orden de compra de Colombia Compa Eficiente 105849 y el buen desarrollo del contrato, el supervisor tendrá en cuenta los siguientes aspectos en el seguimiento:

- a. Administrativas
- b. Técnico y ambientales
- c. Financieras y contables
- d. Legales

A continuación, se presenta las actividades realizadas con el fin de vigilar, controlar y coordinar la prestación de los servicios contratados, así como garantizar a la Entidad el cumplimiento de las condiciones y obligaciones establecidas en la orden de compra, especialmente en lo referente a las especificaciones técnicas calidad y cantidad y cumplimiento de ANS.

4.1. ADMINISTRATIVAS

En cuanto al cumplimiento de las obligaciones administrativas el contratista ha desarrollado las siguientes actividades:

Personal contratado

La entidad contrató 59 personas dentro de la Orden de Compra, distribuidos en los perfiles como se muestra a continuación:

PERFIL	CANTIDAD
IT-BPO-25-1 Agente en Sitio Agente general jornada ordinaria	44
IT-BPO-27-1 Agente Front Office Agente técnico jornada Ordinaria	6
IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-36-1 Profesional de operación zonal en campo	1
IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO jornada ordinaria Amplia	2
IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada ordinaria	1
IT-BPO-33-5 Agente Minero de Datos Agente especializado jornada ordinaria	1
IT-BPO-39-1 Formador jornada ordinaria	1
IT-BPO-38-7-Líder de calidad	2
TOTAL	59

4.2. TÉCNICAS

Servicios contratados para la prestación del servicio

Aquellos recursos requeridos y contratados por la Secretaría Distrital de Movilidad para la adecuada prestación de los servicios y canales de atención.

- **Licencias de Microsoft Office:** Las cuales son dispuestas para el equipo de trabajo.
- **Licencia centro de contacto:** Plataforma para gestión y registro de todas las interacciones que se tengan con los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- **Minutos para llamadas salientes:** son los minutos utilizados para la devolución de llamadas necesarios para cumplir la promesa de servicio en canales como “te devolvemos la llamada (WebCallBack)” o “Virtual Hold”, o devolución de llamadas cuando el procedimiento lo requiera.
- **Horas de desarrollo:** Son las horas hombre requeridas para planear, diseñar, desarrollar, poner en marcha y hacer seguimiento a los desarrollos o integraciones de los diferentes canales de atención y herramientas para la gestión del centro de contacto. (IVR, chat, virtual hold, entre otros)
- **Mensajes de Texto (SMS):** Corresponde a cada uno de los mensajes de texto que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.
- **Correo Masivo o Mailing:** Corresponde a cada uno de los mensajes de correo electrónico que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.

- **Mensaje de voz o audio:** servicio de llamada por motor que entrega un mensaje por voz pregrabado al ciudadano.
- **Sistema de asignación de turnos avanzado:** Servicio de asignación de turno básico para la atención presencial en el centro de servicios Movilidad calle 13
- **Minutos línea 018000:** Recepción de llamadas a nivel nacional por medió de la línea gratuita, con una capacidad de 7.000 mil minutos mensuales

Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)

De acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra, se establecen los siguientes indicadores para el servicio Plata.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los segundos acordados	$\frac{\text{Atendidas antes de } 20 \text{ segundos}}{\text{Llamadas Entrantes}} * 100\%$
Tiempo atención en los canales de atención	60 segundos	Promedio tiempo de atención	$\text{Promedio transacciones} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de atención}_i}{n} \right)$
Quejas sobre el servicio	<=3%	Quejas registradas en la plataforma por la atención recibido	Queja= (Número de quejas recibidas del centro de contacto/Número total de transacciones) *100
índice satisfacción Usuario Final	3,5 / 80%	Calificación satisfactoria de la atención recibida	$\frac{\text{Calificaciones entre } 4 \text{ y } 5}{\text{Total de calificaciones}} * 100\%$
NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Rotación Agentes	15%	Porcentaje de personal nuevo en la campaña	$\frac{\text{Agentes salientes}}{\text{Agentes Total planta}} * 100\%$
TMO Canal Telefónico	630	Tiempo de conversación con el usuario	Promedio de tiempo de llamadas atendidas
Ocupación Agentes	65%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación	$\frac{\text{Tiempo total agentes}}{\text{Jornada laboral}} * 100\%$

Error critico Usuario Final	85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ TMSECU: Transacciones sin error CU TM: Transacciones monitoreadas
Error critico Negocio	85%	mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ TMSECN: Transacciones sin error CN TM: Transacciones monitoreadas
Evaluación de conocimiento	70%	mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes

Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	40,35%	No se cuenta con la cantidad de agentes necesarios para cumplir el indicador del Nivel de servicio.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	60	Se cumple con el indicador establecido.
Quejas sobre el servicio	<=3	0	Para el mes en referencia no se reciben quejas
Índice satisfacción Usuario Final	80%	85%	La satisfacción de usuario final se cumple
Rotación Agentes	15%	5%	Se presentan 3 retiros
TMO Canal Telefónico	630	570	El TMO se cumple
Ocupación Agentes	65%	88%	Se evidencia ocupación satisfactoria de los agentes en el mes
Error critico Usuario Final	85%	91%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Usuario final
Error critico Negocio	85%	98%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Negocio

Evaluación de conocimiento	70%	83%	Promedio de notas de evaluación del grupo completo
----------------------------	-----	-----	--

Datos generales del servicio

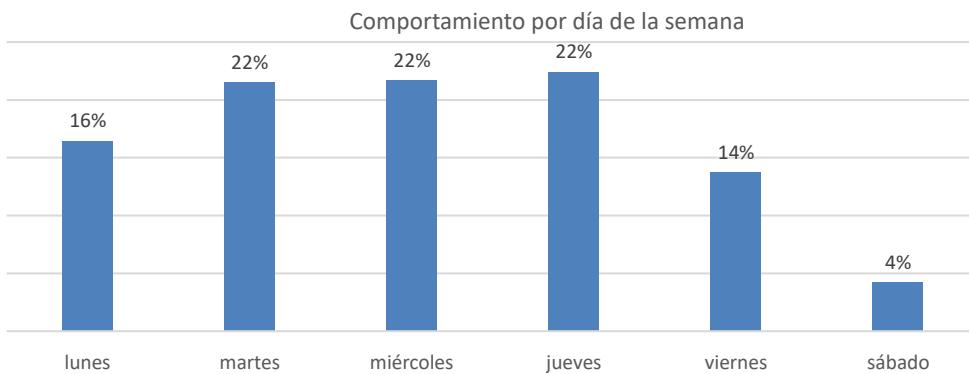
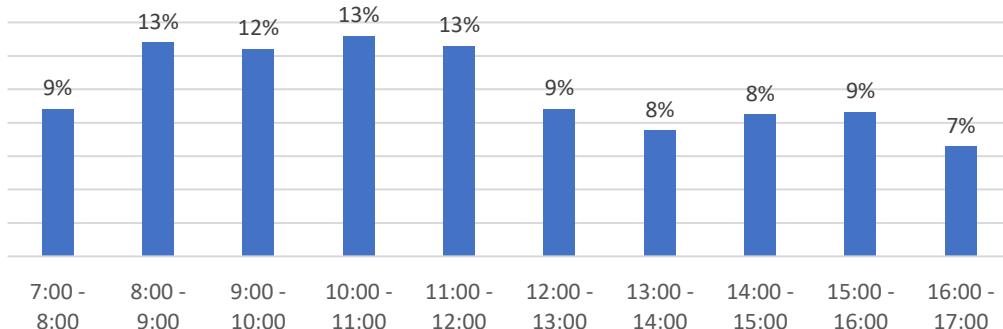
En el periodo del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento de ingreso y atención en los canales de atención del centro de contacto:

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	40.975	22.989	17.986	13.652	42,19%	76,55%
Chat	4.872	0	4.872	3.405	25,72%	69,89%
Video llamada	502	0	502	306	48,41	60,96%
Llamada virtual	1.864	0	1.864	1.013	45,65	39,97%
Te devolvemos la llamada	1.108	0	1.108	1.108	91,97%	100,00%
TOTAL	49.321	22.989	26.332	19.484		

Volumen atención por canal



Comportamiento por hora

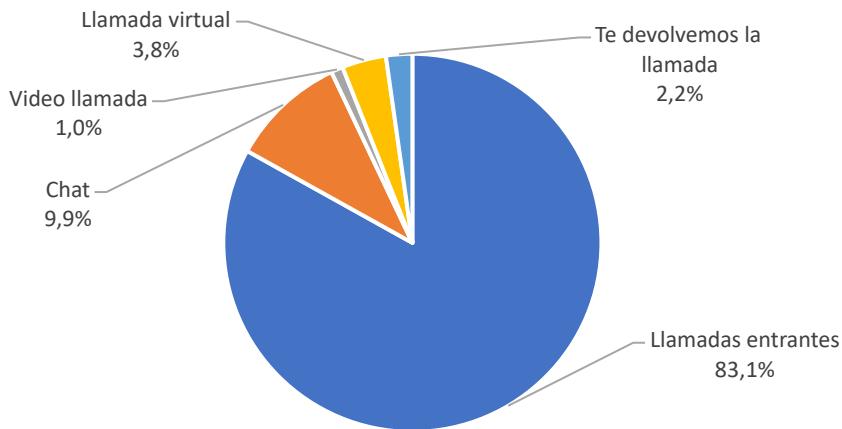


Participación por canal de atención

En el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad, los tres canales con mayor participación en transacciones son el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación de 83.1%, seguido por el canal chat con el 9.9%. Los demás canales tienen una participación inferior al 5%. A continuación, se relaciona la participación por canales

Canal de Atención	Cantidad
Llamadas entrantes	40.975
Chat	4.872
Llamada virtual	1.864
Te devolvemos la llamada	1.108
Video llamada	502

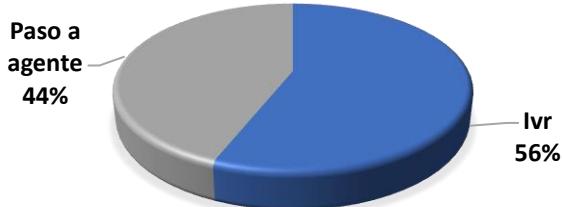
Participación por canales



Comportamiento IVR

Durante el mes del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR. Se reciben un total de 40.975 registros por el IVR, distribuidos de la siguiente forma:

Navegación Ivr	22.989
Solicitud Paso a agente	17.986
Total	40.975



Se evidencia el siguiente comportamiento de solicitud por las opciones del nivel 1 del árbol de IVR de la entidad:

Nivel 1	Transacciones	Participación
1. Cursos pedagógicos	11.562	28%
2. Orden de salida de vehículo	11.345	28%
3. Gestión de cobro	10.199	25%
4. Impugnaciones	7.652	19%
5. Acuerdos de pago	217	1%

Total	40.975	100%
-------	--------	------

Canal telefónico Inbound

La línea de atención a la cual se da cobertura en secretaría distrital de movilidad tiene un horario de atención de lunes a viernes de 7 am a 5 pm y sábado de 8 am a 12 md; a través de la línea (601) 364 9400.

A continuación, se describe el comportamiento de las líneas Inbound.

Estadísticas del Mes

Durante el periodo del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 572 segundos.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	3.646	2.030	1616	814	298	516	805	21,89 %	18,44 %	50,62 %	558
12/04/2023	3.576	2.601	975	782	466	316	162	4,53 %	47,79 %	83,38 %	531
13/04/2023	4.723	3.261	1462	959	308	651	487	10,31 %	21,07 %	66,69 %	504
14/04/2023	3.500	2.513	987	832	554	278	148	4,23 %	56,13 %	85,01 %	520
15/04/2023	469	216	253	204	110	94	44	9,38 %	43,48 %	82,61 %	518
17/04/2023	3.077	1.428	1649	1.104	275	829	529	17,19 %	16,68 %	67,92 %	626
18/04/2023	2.678	1.269	1409	1.095	401	694	307	11,46 %	28,46 %	78,21 %	611
19/04/2023	3.549	1.659	1890	1.095	561	534	789	22,15 %	29,68 %	58,41 %	565
20/04/2023	2.434	1.273	1161	1.075	770	305	83	3,41 %	66,32 %	92,85 %	597
21/04/2023	2.905	1.400	1505	1.053	277	776	444	15,28 %	18,41 %	70,50 %	625
22/04/2023	384	192	192	185	185	0	9	2,34 %	96,35 %	95,31 %	503
24/04/2023	2.856	1.382	1474	1.083	467	616	386	13,45 %	31,68 %	73,95 %	593
25/04/2023	2.375	1.223	1152	1.063	714	349	86	3,62 %	61,98 %	92,53 %	585
26/04/2023	2.374	1.131	1243	1.065	694	371	182	7,67 %	55,83 %	85,36 %	599
27/04/2023	2.483	1.298	1185	1.072	825	247	110	4,43 %	69,62 %	90,72 %	546
28/04/2023	2.384	1.195	1189	1.079	815	264	103	4,32 %	68,54 %	91,34 %	550
29/04/2023	467	318	149	145	145	0	0	0,00 %	97,32 %	100,00 %	420
Total	43.880	24.389	19491	14.705	7865	6840	4674	10,62 %	40,35 %	76,08 %	572

Durante este período se atendieron en promedio 1.146 llamadas diarias.

La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 85% de las transacciones recibidas entre el 11 y el 30 de abril en todos los canales.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400 www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Durante los días de la semana, se evidencia que los jueves y martes se recibe el mayor número de llamadas en la línea.



La atención de la línea de contacto tiene una disponibilidad de 8 am a 5 pm y el sábado de 8 am a 12 md, durante esta jornada se evidencia que en la franja horaria 11:00 a 12:00 am se recibe la mayor cantidad de las solicitudes del canal telefónico.

Canal Chat

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400 www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El canal chat tiene acceso desde la página web de la secretaría distrital de Movilidad con un horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábado de 8 am a 12 md; destinada la atención con 8 agentes.

Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a "canales de atención" y posteriormente a la opción correspondiente de "Chatea con nuestro asesor en línea"

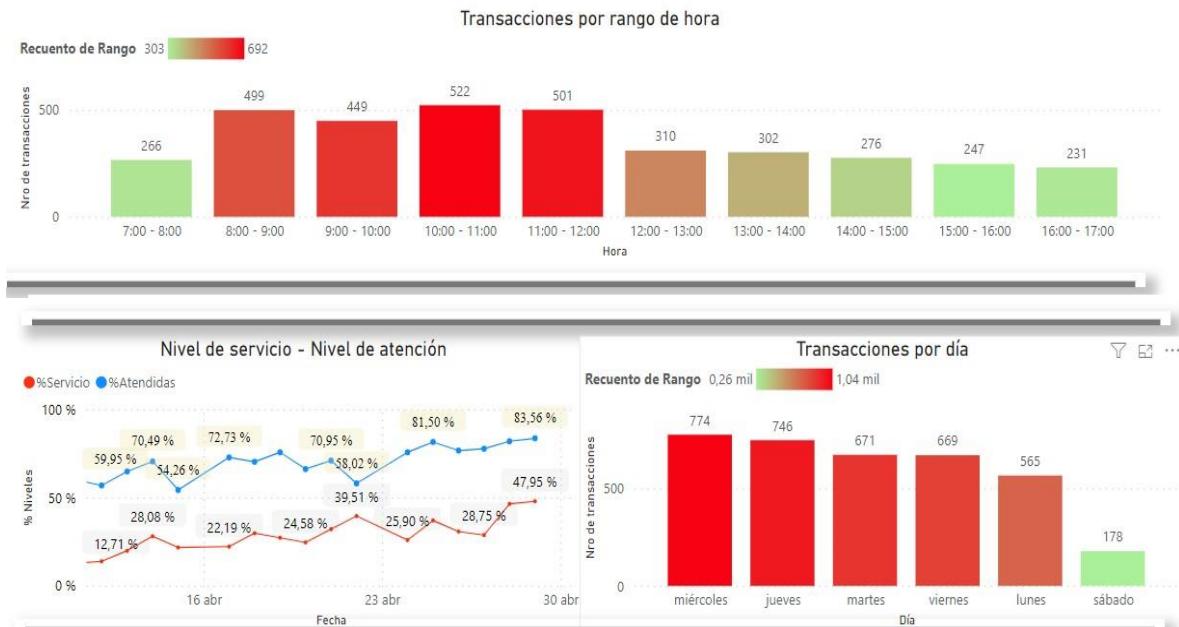
Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	417	0	417	250	53	197	167	40,05 %	12,71 %	59,95 %	▲ 1.075
12/04/2023	482	0	482	274	67	207	208	43,15 %	13,90 %	56,85 %	◆ 1.181
13/04/2023	474	0	474	307	94	213	167	35,23 %	19,83 %	64,77 %	▲ 1.037
14/04/2023	349	0	349	246	98	148	103	29,51 %	28,08 %	70,49 %	● 959
15/04/2023	129	0	129	70	28	42	59	45,74 %	21,71 %	54,26 %	▲ 1.068
17/04/2023	374	0	374	272	83	189	102	27,27 %	22,19 %	72,73 %	● 998
18/04/2023	336	0	336	236	100	136	100	29,76 %	29,76 %	70,24 %	● 948
19/04/2023	349	0	349	264	95	169	85	24,36 %	27,22 %	75,64 %	● 932
20/04/2023	301	0	301	199	74	125	102	33,89 %	24,58 %	66,11 %	◆ 1.128
21/04/2023	296	0	296	210	95	115	86	29,05 %	32,09 %	70,95 %	◆ 1.174
22/04/2023	81	0	81	47	32	15	34	41,98 %	39,51 %	58,02 %	◆ 1.152
24/04/2023	390	0	390	295	101	194	95	24,36 %	25,90 %	75,64 %	● 966
25/04/2023	227	0	227	185	84	101	42	18,50 %	37,00 %	81,50 %	◆ 1.134
26/04/2023	312	0	312	239	96	143	73	23,40 %	30,77 %	76,60 %	▲ 1.079
27/04/2023	313	0	313	243	90	153	70	22,36 %	28,75 %	77,64 %	◆ 1.123
28/04/2023	265	0	265	217	123	94	48	18,11 %	46,42 %	81,89 %	● 965
29/04/2023	73	0	73	61	35	26	12	16,44 %	47,95 %	83,56 %	● 965
Total	5.168	0	5168	3.615	1348	2267	1553	30,05 %	26,08 %	69,95 %	1.046

Durante el periodo del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Durante este período se recibió en promedio 304 chats diarios.
- El TMO para chat se encuentra en 1046 segundos es decir 18 minutos

Durante los días de la semana, se evidencia que los miércoles y jueves se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Llamada virtual (click to call)

El horario de atención de la llamada virtual es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

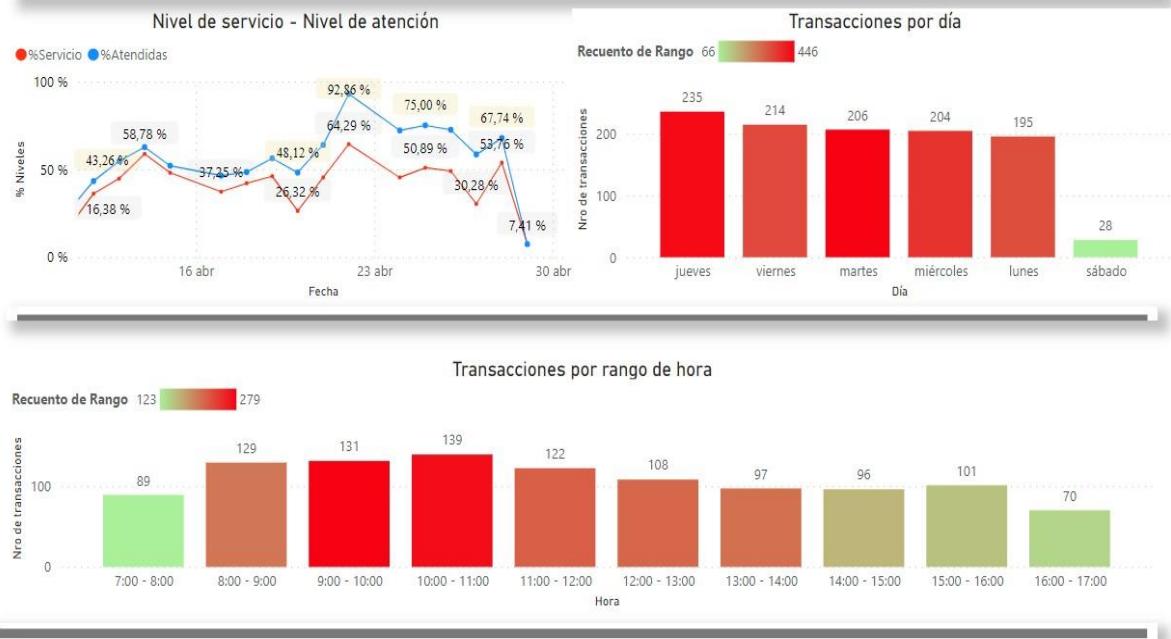
Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente: “Llámanos”

Este canal no utiliza minutos de llamadas del ciudadano, la interacción se efectúa usando red de internet.

Las llamadas abandonadas corresponden a llamadas en simultánea de los ciudadanos, debido a que sólo se cuenta con una licencia Click to call, en ocasiones se afecta el indicador de nivel de atención

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	177	0	177	46	29	17	131	74,01 %	16,38 %	25,99 %	492
12/04/2023	141	0	141	61	51	10	80	56,74 %	36,17 %	43,26 %	492
13/04/2023	161	0	161	88	72	16	73	45,34 %	44,72 %	54,66 %	367
14/04/2023	131	0	131	82	77	5	49	37,40 %	58,78 %	62,60 %	450
15/04/2023	25	0	25	13	12	1	12	48,00 %	48,00 %	52,00 %	473
17/04/2023	153	0	153	71	57	14	82	53,59 %	37,25 %	46,41 %	519
18/04/2023	157	0	157	76	66	10	81	51,59 %	42,04 %	48,41 %	472
19/04/2023	128	0	128	72	59	13	56	43,75 %	46,09 %	56,25 %	369
20/04/2023	133	0	133	64	35	29	69	51,88 %	26,32 %	48,12 %	505
21/04/2023	108	0	108	69	49	20	39	36,11 %	45,37 %	63,89 %	336
22/04/2023	14	0	14	13	9	4	1	7,14 %	64,29 %	92,86 %	398
24/04/2023	172	0	172	124	78	46	48	27,91 %	45,35 %	72,09 %	472
25/04/2023	112	0	112	84	57	27	28	25,00 %	50,89 %	75,00 %	410
26/04/2023	98	0	98	71	48	23	27	27,55 %	48,98 %	72,45 %	343
27/04/2023	142	0	142	83	43	40	59	41,55 %	30,28 %	58,45 %	449
28/04/2023	93	0	93	63	50	13	30	32,26 %	53,76 %	67,74 %	401
29/04/2023	27	0	27	2	2	0	25	92,59 %	7,41 %	7,41 %	504
Total	1.972	0	1972	1.082	794	288	890	45,13 %	40,26 %	54,87 %	433

- Durante este período se recibió en promedio 116 interacciones diarias.
- El TMO para llamadas video llamadas se encuentra en 433 segundos





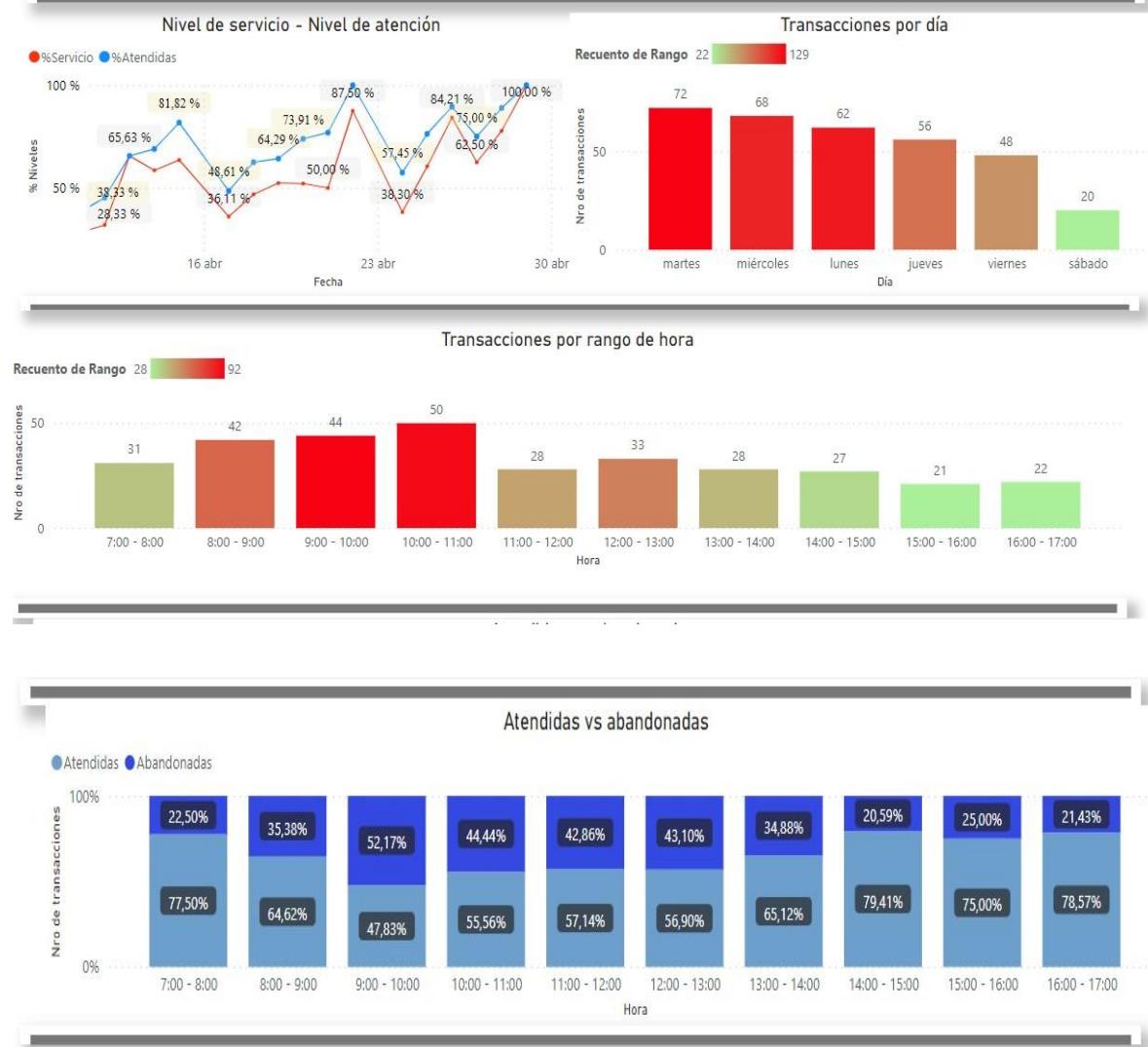
Video llamada

El canal de video llamada es atendido por una gente con conocimiento en Lengua de señas colombiana, con horario de atención de 7 am a 5:00 pm y los sábados de 8 am a 12 md.

Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente de “Videollamada en Lengua de Señas Colombiana”

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	60	0	60	23	17	6	37	61,67 %	28,33 %	38,33 %	667
12/04/2023	53	0	53	24	17	7	29	54,72 %	32,08 %	45,28 %	698
13/04/2023	32	0	32	21	21	0	11	34,38 %	65,63 %	65,63 %	534
14/04/2023	29	0	29	20	17	3	9	31,03 %	58,62 %	68,97 %	439
15/04/2023	11	0	11	9	7	2	2	18,18 %	63,64 %	81,82 %	397
17/04/2023	72	0	72	35	26	9	37	51,39 %	36,11 %	48,61 %	358
18/04/2023	32	0	32	20	15	5	12	37,50 %	46,88 %	62,50 %	488
19/04/2023	42	0	42	27	22	5	15	35,71 %	52,38 %	64,29 %	430
20/04/2023	23	0	23	17	12	5	6	26,09 %	52,17 %	73,91 %	502
21/04/2023	26	0	26	20	13	7	6	23,08 %	50,00 %	76,92 %	631
22/04/2023	8	0	8	8	7	1	0	0,00 %	87,50 %	100,00 %	531
24/04/2023	47	0	47	27	18	9	20	42,55 %	38,30 %	57,45 %	726
25/04/2023	38	0	38	29	23	6	9	23,68 %	60,53 %	76,32 %	366
26/04/2023	19	0	19	17	16	1	2	10,53 %	84,21 %	89,47 %	466
27/04/2023	24	0	24	18	15	3	6	25,00 %	62,50 %	75,00 %	554
28/04/2023	9	0	9	8	7	1	1	11,11 %	77,78 %	88,89 %	508
29/04/2023	3	0	3	3	3	0	0	0,00 %	100,00 %	100,00 %	554
Total	528	0	528	326	256	70	202	38,26 %	48,48 %	61,74 %	518

- Durante este período se recibió en promedio 31 interacciones diarias a través de video llamada.
- El TMO para video llamada se encuentra en 518 segundos



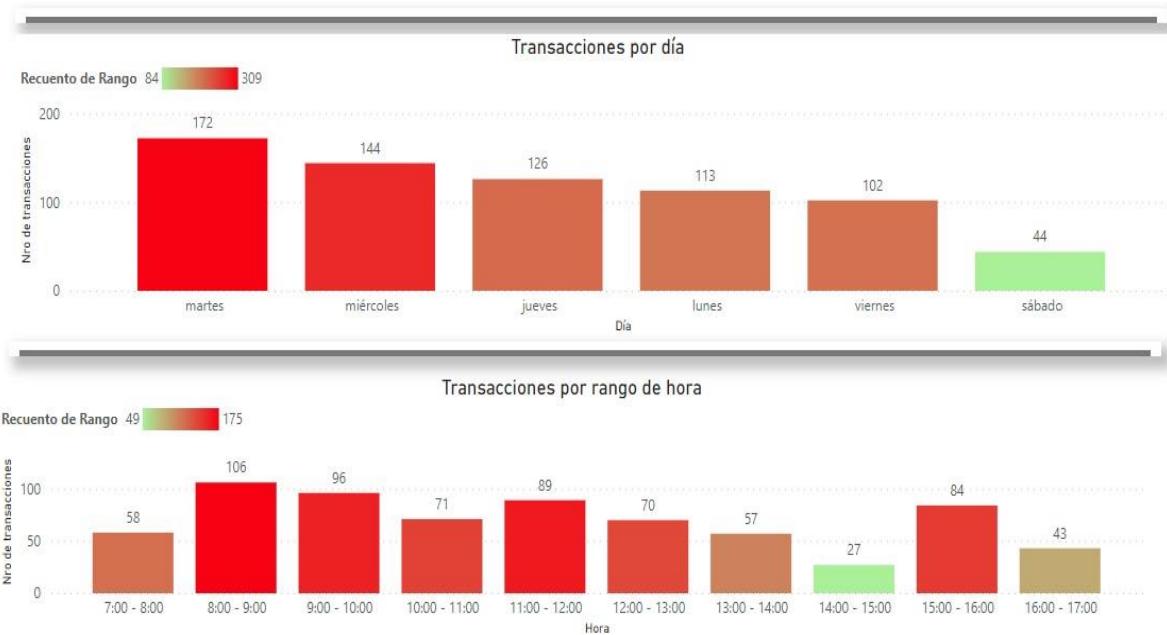
Formulario “Te devolvemos la llamada” (web call back)

Canal de atención, destinado a la solicitud de devolución de llamada posterior al diligenciamiento de un formulario de atención, diligenciado por el ciudadano. Aunque el formulario está disponible las 24 horas en la página web, se realiza la devolución de llamadas al ciudadano en el siguiente horario, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

Fecha	Total Salientes	Atendidas	Abandonadas	% Contactabilidad	%Abandonadas
11/04/2023	13	1	12	7,69 %	92,31 %
12/04/2023	13	5	8	38,46 %	61,54 %
13/04/2023	9	4	5	44,44 %	55,56 %
14/04/2023	36	22	14	61,11 %	38,89 %
15/04/2023	24	15	9	62,50 %	37,50 %
17/04/2023	88	50	38	56,82 %	43,18 %
18/04/2023	207	120	87	57,97 %	42,03 %
19/04/2023	165	90	75	54,55 %	45,45 %
20/04/2023	120	82	38	68,33 %	31,67 %
21/04/2023	64	40	24	62,50 %	37,50 %
22/04/2023	15	9	6	60,00 %	40,00 %
24/04/2023	112	63	49	56,25 %	43,75 %
25/04/2023	89	51	38	57,30 %	42,70 %
26/04/2023	96	50	46	52,08 %	47,92 %
27/04/2023	82	40	42	48,78 %	51,22 %
28/04/2023	104	40	64	38,46 %	61,54 %
29/04/2023	45	20	25	44,44 %	55,56 %
Total	1282	702	580	54,76 %	45,24 %

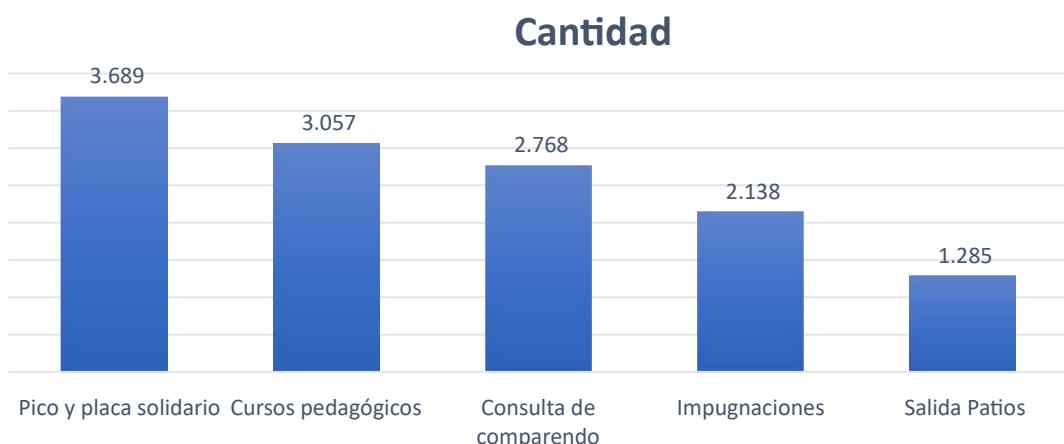
- Se realizan en promedio 75 llamadas diarias en devolución por esta solicitud del formulario web
- La atención a este requerimiento se da con un agente técnico asignado al canal





Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por el usuario es la de pico y placa solidario con el 23% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 19% y consulta de comparendos con el 17% de participación. Se presenta gráfica del top 5 de los temas más requeridos por el ciudadano en el centro de contacto



5. Indicadores adicionales

5.1 Ocupación de los agentes

La ocupación es el indicador que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo evaluado.

Para el periodo del 11 al 30 de abril cumplimos con una ocupación del **88%**.

5.2 Rotación

Durante el periodo del 11 al 30 de abril se presentó la renuncia voluntaria de 2 agentes y otro es finalizado desde el proceso de formación. El resultado cerró en **5%**. Los agentes que rotaron fueron los siguientes:

Cédula	Nombre
1020834444	ROJAS BERNAL JEANN LUIS
1019100754	SEPULVEDA DELGADO JENNIFER PAOLA
1020834444	NOVOA ALEJANDRO

5.3 Quejas por servicio

Este es el ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

Para el periodo se finaliza con el indicador en 0, puesto que se recibieron 0 quejas.

6. Encuesta satisfacción usuario Final

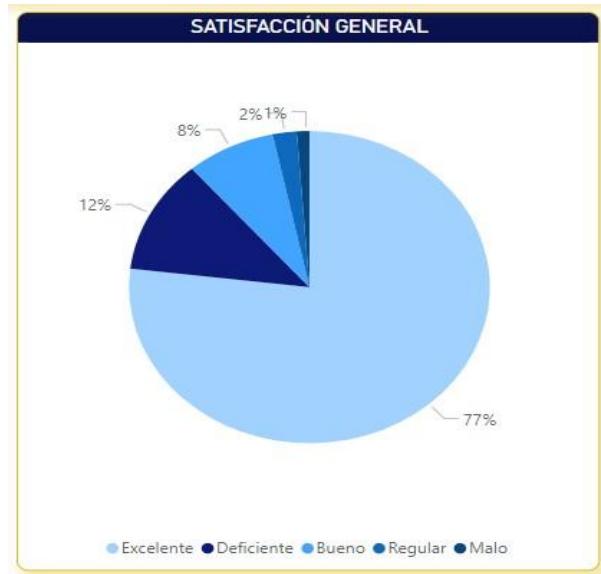
La evaluación se realiza para el canal telefónico. Una vez se hayan resuelto las inquietudes del ciudadano, el agente transfiere a la persona a la encuesta de satisfacción que se compone de dos preguntas claves:

La encuesta de satisfacción se realiza al finalizar la comunicación entre el ciudadano y el agente a través de todos los canales de atención, llamada entrante, llamada saliente, llamada virtual (teclas en pantalla del ciudadano), videollamada (teclas en la pantalla del ciudadano) y chat y está compuesta por dos (2) preguntas.

Primera pregunta:

Utilizando las teclas de tu teléfono, en una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, por favor indícanos tu grado de satisfacción general con el servicio recibido por nuestro asesor.

El **89%** de los ciudadanos que calificaron el servicio recibido (calificaciones en 4 y 5) en los canales de atención se encuentra satisfecho con la atención percibida.

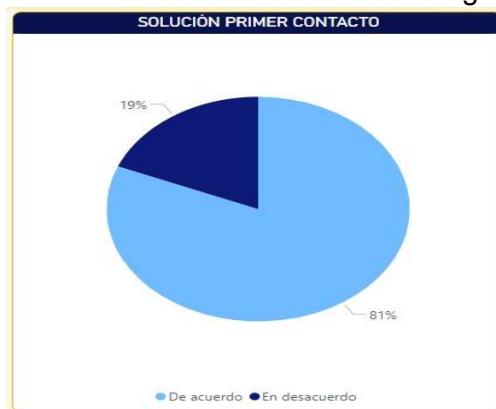


Segunda pregunta:

*¿El agente resolvió tu solicitud en esta llamada? Si estas DEACUERDO marca 1.
Si NO estás de acuerdo marca 2*

Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta.

El **81%** de los ciudadanos que contestaron la segunda pregunta percibieron que su consulta / requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



6.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente es el comportamiento por canal en la satisfacción de los ciudadanos durante la atención.

PUNTAJES POR CAMPAÑA MES ACTUAL				
Mes	abril			
Canal	Encuestas contestadas	Satisfacción	Nota	
Chat	1.576	65,3 %	3,61	
Llamada virtual	278	94,2 %	4,74	
Llamadas entrantes	4.223	91,5 %	4,62	
Llamadas salientes	153	95,1 %	4,78	
Video llamada	46	97,4 %	4,92	
Web Call Back	0	0,0 %	0,00	
Total	6.276	84,9 %	4,37	
<				>

7. CONSUMOS ADICIONALES

Durante el periodo actual se realizaron los siguientes consumos adicionales:

1. Horas de desarrollo, correspondientes a las siguientes entregas:

Actividad - Canal	IVR Transaccional	Tipificado	Chatbot	Click to call	Web callback	Video llamada	Encuestas satisfacción y reportes	Mailing	Total Horas
Diseño				30				0	30
Desarrollo	19	70	31	8	8	8	11	4	159
Pruebas integrales				22				1	23
Pruebas unitarias (usuario)				8				1	9
Paso a producción				6				0	6
									227

2. Envíos de mensajes de texto y correos electrónicos: 0
3. Consumos minutos 018000, para el periodo no se cuenta con la cantidad total de consumo, en el siguiente periodo los consumos de abril serán causados.

8. FINANCIERA Y CONTABLE

Manual de Supervisión: Revisar y aprobar las facturas o cuentas de cobro presentadas por el contratista verificando que en ellas se consignen, de manera clara y precisa, el concepto y valor del servicio prestado, de los bienes o productos entregados y que correspondan con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y plazos convenidos.

Durante el período del informe se revisó y aprobó la factura presentada por el contratista Unión Temporal ASD -IQ, una vez fue aprobado el informe de operación mensual correspondiente al mes de abril, el cual se verificó que previamente correspondiera al concepto y valor de los servicios prestados y con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y forma de pago establecida en el contrato.

Los pagos realizados durante el período del informe corresponden a lo siguiente

Pago #	# Factura	Fecha	Período	Valor	Saldo
1	FE-152	12/05/2023	11/04/2023 - 30/04/2023	\$231.893.697	\$ 2.632.398.879

9. LEGALES

Exigir al contratista mantener las garantías requeridas vigentes, por el término de ejecución del contrato, hasta su liquidación o por el término que determine la ley según los amparos solicitados. (Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM - 5.2.4. Numeral 2)

El Contratista mantiene la póliza de seguro de cumplimiento entidad estatal 65309/0 Aseguradora: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A. Fecha de aprobación: 21 de marzo de 2023.

10. CONCLUSIONES

Finalizado el periodo de alistamiento y aprovisionamiento de servicios, se inicia operación y ejecución de la Orden de Compra 105849 el 11 de abril de 2023 con el cumplimiento de los requisitos previos por la supervisión al contratista Unión Temporal ASD-IQ, es decir se cuenta son:

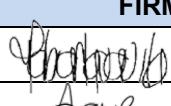
- Canal Telefónico con operación total

- Canal virtual con operación parcial, se entrega (Video Llamada en lengua de señas colombianas, Chat Web, Clic to Call, Te devolvemos la llamada)
- Canal presencial con operación del digiturno avanzado (con intermitencia)
- Se realizan mesas de trabajo para acordar la ruta de ejecución de la Orden de compra
- Se recibe y ajusta diccionario de calidad de la operación
- Se realizan pruebas de funcionalidad de las herramientas y servicios
- Se ajusta el formulario de tipificación de las interacciones
- Se instala el canal de internet
- Se direcciona la opción 2 del IVR al DID de proveedor
- Se realiza capacitación al recurso humano contratado en los temas priorizados de la SDM
- Se solicita nuevo enrutamiento de los servicios o herramientas virtuales a los servicios de la UT ASD-IQ.
- Se configura VPN para conexión y tráfico de datos entre los servidores de digiturno y cepos a la infraestructura de la Unión Temporal.
- Se aprovisiona y entregan la infraestructura necesaria para la configuración de Digiturno y CEPOS
- Se aprueban los servicios y ciclo de atención en digiturno
- Se solicita y configura las conexiones de red y eléctricas en carpas para la instalación del atril y las pantallas.

Continua en construcción: Chat Bot Lucía, aplicación móvil de cepos y CSM para gestión de los agentes de tránsito, los asesores del Centro de contacto y el módulo de autogestión del ciudadano.

El desarrollo de la orden de compra 105849 de 2023 por parte del contratista se ejecutó sin novedades especiales, la facturación corresponde a la proyección de servicios contratados.

11. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

PROFESIONAL	FIRMA
Fabián Rodrigo Iguavita Flórez	
Amanda Carolina Maldonado Rincón	

**ALEJANDRA ROJAS POSADA**

Directora de Atención al Ciudadano SDM
Supervisora Orden de Compra 105849