

INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849

N° 03.2023

PERIODO: 1 DE JUNIO A 33 DE JUNIO 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.	4
3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO	4
4. OBLIGACIONES A SUPERVISAR EN EL PERIODO	4
4.1. ADMINISTRATIVAS	4
4.2. TÉCNICAS	5
5. INDICADORES ADICIONALES	23
6. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	24
7. COMPORTAMIENTO ENCUESTA SATISFACCIÓN POR CANAL	26
8. NOVEDADES OPERATIVAS	27
9. FINANCIERA Y CONTABLE	35
10. LEGALES	36
11. CONCLUSIONES	36
12. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN	37

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, elabora el informe de supervisión correspondiente al período del 1 al 31 de mayo 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 A 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

Canales de atención contratados para el centro de contacto

El horario de atención de los canales de atención 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 m



- **IVR – llamadas entrantes:** El IVR o respuesta de voz interactiva permite a los ciudadanos interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada el ciudadano obtendrá respuesta por medio de un audio pregrabado y si lo requiere solicitará paso a un agente del centro de contacto.

La línea de atención la Secretaría Distrital de Movilidad es **601 – 3649400** opción 2.



- **Llamada Virtual:** Es la herramienta a través del cual el ciudadano puede realizar la llamada a un agente del centro de contacto utilizando su computador, tablet o celular utilizando la conexión a internet, es decir no se requiere minutos de llamadas salientes.

- **Chat en línea:** Herramienta que permite comunicarse por medio de un chat web en línea con un asesor del centro de contacto, previamente el ciudadano deberá diligenciar el formulario de registro.

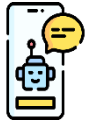
- **Te llamamos (web call Back):** Opción que tiene el ciudadano de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.



- **Videollamada:** Por medio de una videollamada, el ciudadano será atendido por un asesor con dominio en Lengua de Señas Colombiana, igualmente este canal está disponible para aquellos ciudadanos que desean ser atendidos por videollamada.



- **Atención presencial:** Asignación de 6 agentes que estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Centro de servicios de Movilidad Paloquemao



- **Chat bot Smart (Lucía):** Canal de atención dispuesto a la ciudadanía en la página de la SDM, a través del cual el ciudadano podrá ingresar su consulta y mediante un asistente virtual que utiliza inteligencia artificial, dará respuesta inmediatamente, analizando palabras claves e interactuando con el ciudadano en tiempo real.

- **Virtual Hold:** Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida

Servicios contratados para la prestación del servicio

Son 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 avanzado de alto tráfico para la atención presencial en el centro de servicios Movilidad calle 13.
- **Minutos línea 018000:** Recepción de llamadas a nivel nacional por medio 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	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los segundos acordados	$\frac{\text{Atendidas antes de 20 segundos}}{\text{Llamadas Entrantes}} * 100 \%$
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	$\leq 3\%$	Quejas registradas en la plataforma por la atención recibido	Queja= $\left(\frac{\text{Número de quejas recibidas del centro de contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \right) * 100$
Índice satisfacción Usuario Final	3,5 / 80%	Calificación satisfactoria de la atención recibida	$\frac{\text{Calificaciones entre 4 y 5}}{\text{Total de calificaciones}} * 100 \%$
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 crítico 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 crítico 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

NOMBRE INDICADOR	DEL	META	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
Evaluación conocimiento	de	70%	mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes

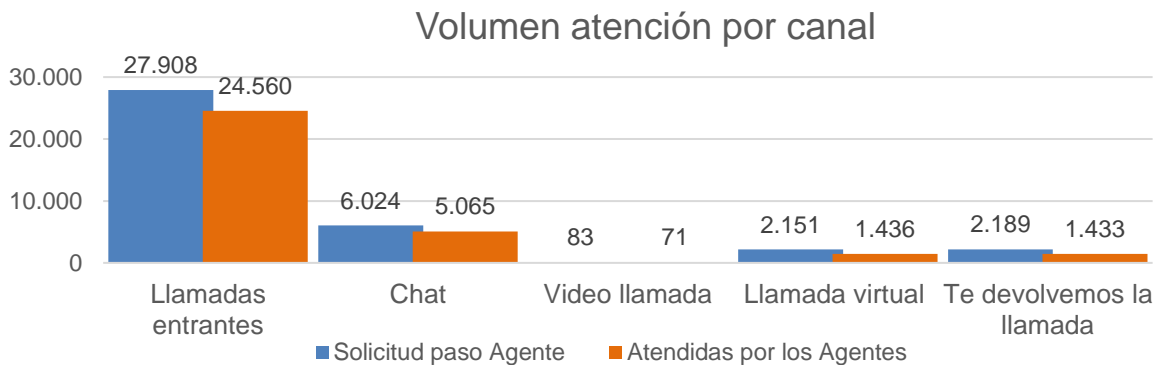
Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES DE MEDICION	ANÁLISIS
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,7%	99.8%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	62.30%	No se logra alcanzar la meta definida por CCE para el servicio Plata contratado por la Entidad, en razón a que no se dispone de la cantidad de agentes requeridos para cumplir el citado indicador. Al cierre de la fase de estabilización la UT ASD-IQ presentará el informe con el direccionamiento que permita lograr el cumplimiento.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	60	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Quejas sobre el servicio	<=3	0	✓ Para el mes en referencia no se reciben quejas sobre el servicio prestado por la UT ASD – IQ.
Índice satisfacción Usuario Final	80%	80.6%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.
Rotación Agentes	15%	8%	✓ Se presentan 7 retiros voluntarios durante el mes objeto de medición. En consecuencia, se logra alcanzar la meta definida.
TMO Canal Telefónico	630 seg	500 segundos	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Ocupación Agentes	65%	86.64%	✓ Se evidencia una alta ocupación de los agentes para el mes objeto de medición, ubicándose por encima del estándar de mercado (75%)
Error critico Usuario Final	85%	88%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Error critico Negocio	85%	98%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Evaluación de conocimiento	70%	89%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.

Datos generales del servicio

En el periodo del 01 al 30 de junio 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	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	53.657	25.749	27.908	24.560	3.348	62,30%	88,00%
Chat	6.024		6.024	5.065	959	37,53%	84,08%
Video llamada	83		83	71	12	85,54%	85,54%
Llamada virtual	2.151		2.151	1.436	715	50,67%	66,76%
Te devolvemos la llamada	2.189		2.189	1.433	756	100,00%	65,46%
Total	64.104	25.749	38.355	32.565	5.790		



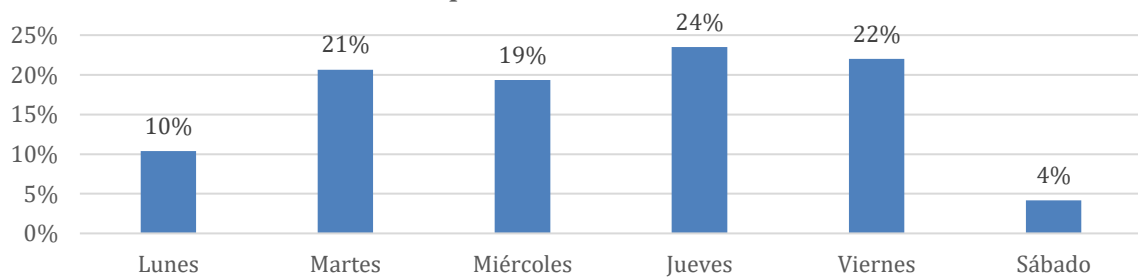
Durante el periodo en mención se evidencia el siguiente comportamiento por franja horaria en el volumen de interacciones atendidas durante las franjas horarias de atención, siendo la franja horaria de 09 am a 12 md las horas con mayor participación en atenciones:

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	2.580
8:00 - 9:00	3.929
9:00 - 10:00	4.184
10:00 - 11:00	4.360
11:00 - 12:00	4.204
12:00 - 13:00	2.978
13:00 - 14:00	2.644
14:00 - 15:00	2.808
15:00 - 16:00	2.789
16:00 - 17:00	2.089
Total atenciones	32.565

Los días de la semana con mayor participación en las interacciones atendidas en centro de contacto es el jueves durante el mes de junio, el siguiente es el comportamiento identificado:

Día	Total
Lunes	3.375
Martes	6.720
Miércoles	6.302
Jueves	7.654
Viernes	7.160
Sábado	1.354
Total atenciones	32.565

Comportamiento semanal

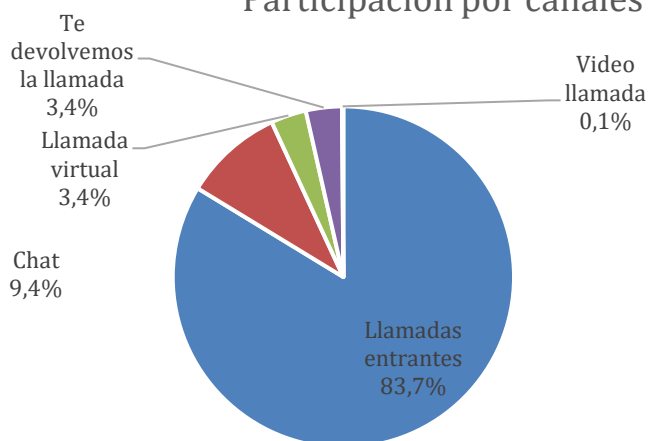


Participación por canal de atención

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 83.7%, seguido por el canal chat con el 9.4%. Los demás canales tienen una participación inferior al 6.9%. A continuación, se relaciona la participación por canales.

Canal de Atención	Cantidad	% Participación
Llamadas entrantes	53.657	83,7%
Chat	6.024	9,4%
Llamada virtual	2.151	3,4%
Te devolvemos la llamada	2.189	3,4%
Video llamada	83	0,1%
Total	64.104	

Participación por canales



Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

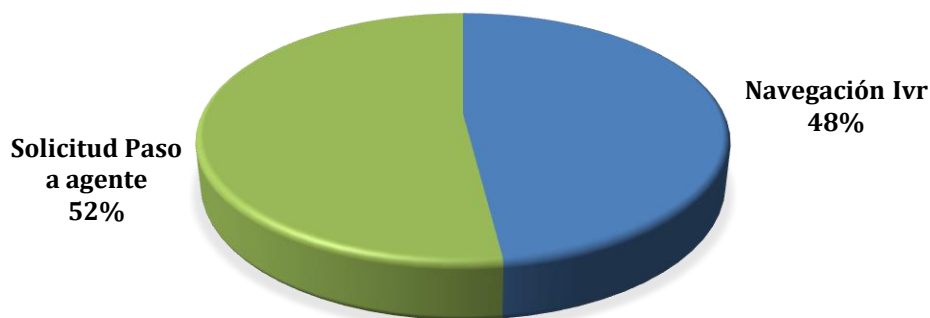


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Comportamiento IVR

Durante el mes del 01 al 30 de junio se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR. Se reciben un total de 52.398 registros por el IVR, distribuidos de la siguiente forma:

Navegación Ivr	25.749
Solicitud Paso a agente	27.908
Total	53.657



Canal telefónico Inbound

La línea de atención a la cual se da cobertura en secretaria 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

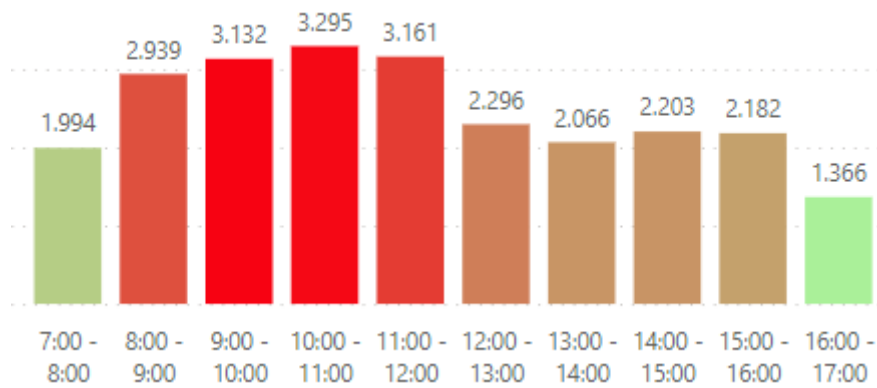
- Durante el periodo del 01 al 30 de junio se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 500 segundos.
- Durante este período se atendieron en promedio 2.544 llamadas de lunes a viernes y sábados 363 llamadas.
- La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 89% de las transacciones recibidas entre el 01 y el 30 de junio en todos los canales.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/06/2023	3.624	1.495	2.129	1347	380	782	21,58 %	17,85 %	63,27 %	510
02/06/2023	2.235	965	1.270	1186	885	84	3,76 %	69,69 %	93,39 %	512
03/06/2023	349	139	210	209	209	1	0,29 %	99,52 %	99,52 %	486
05/06/2023	2.429	1.121	1.308	1287	1.141	21	0,86 %	87,23 %	98,39 %	504
06/06/2023	2.239	1.092	1.147	1131	1.032	16	0,71 %	89,97 %	98,61 %	512
07/06/2023	2.249	1.085	1.164	1139	1.047	25	1,11 %	89,95 %	97,85 %	490
08/06/2023	2.242	1.065	1.177	1107	872	70	3,12 %	74,09 %	94,05 %	499
09/06/2023	2.120	1.132	988	918	834	70	3,30 %	84,41 %	92,91 %	488
10/06/2023	371	177	194	194	193	0	0,00 %	99,48 %	100,00 %	460
13/06/2023	3.409	1.551	1.858	1296	395	562	16,49 %	21,26 %	69,75 %	490
14/06/2023	3.004	1.403	1.601	1331	632	270	8,99 %	39,48 %	83,14 %	496
15/06/2023	3.078	1.519	1.559	1231	556	328	10,66 %	35,66 %	78,96 %	521
16/06/2023	2.626	1.239	1.387	1207	752	180	6,85 %	54,22 %	87,02 %	497
17/06/2023	412	194	218	218	216	0	0,00 %	99,08 %	100,00 %	515
20/06/2023	3.488	1.703	1.785	1355	508	430	12,33 %	28,46 %	75,91 %	512
21/06/2023	2.609	1.367	1.242	1185	891	57	2,18 %	71,74 %	95,41 %	511
22/06/2023	2.488	1.176	1.312	1152	794	160	6,43 %	60,52 %	87,80 %	491
23/06/2023	2.013	909	1.104	1067	865	37	1,84 %	78,35 %	96,65 %	485
24/06/2023	323	148	175	174	174	1	0,31 %	99,43 %	99,43 %	478
26/06/2023	2.501	1.146	1.355	1310	1.069	45	1,80 %	78,89 %	96,68 %	491
27/06/2023	2.249	991	1.258	1142	875	116	5,16 %	69,55 %	90,78 %	491
28/06/2023	2.029	912	1.117	1093	991	24	1,18 %	88,72 %	97,85 %	504
29/06/2023	2.175	960	1.215	1164	1.025	51	2,34 %	84,36 %	95,80 %	517
30/06/2023	2.136	1.001	1.135	1117	1.050	18	0,84 %	92,51 %	98,41 %	487
Total	52.398	24.490	27.908	24560	17.386	3348	6,39 %	62,30 %	88,00 %	500

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



La atención de la línea de contact center 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 09:00 a 11:00 am se recibe la mayor cantidad de las solicitudes del canal telefónico.



Transacciones atendidas por orientador.

En el mes de junio, se contó con un total de 45 orientadores atendiendo 24.965 transacciones en los canales (Chat, Llamada Virtual, Llamada entrante y Videollamada). En promedio cada agente atiende 555 transacciones durante el mes, con un TMO promedio de 497 segundos en todos los canales.

A continuación, presentamos el Top 5 de los agentes con más productividad durante el mes:

Nombre	Atendidas	TMO
BITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	871	433,7
CASASBUENAS BITRAGO ERIKA JAZMIN	863	384,6
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	823	450,7
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	804	452,2
CASTAÑEDA ROBAYO DIANA CAROLINA	784	481,2

y el Top 5 con la productividad más baja durante el mes

Nombre	Atendidas	TMO
CASTAÑEDA PINZON JANETH YOLANDA	592	568,1
RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO	586	372
PEÑA GUZMAN MONICA VIVIANA	577	497,6
ALVAREZ LARA LUISA MARIA	514	466,3
GONZALEZ BARBOSA NANCY	487	550,6

Canal Chat

El canal chat tiene acceso desde la página web de la secretaria 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 5 agentes.

Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, opción “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	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/06/2023	266	0	266	207	91	59	22,18 %	34,21 %	77,82 %	945
02/06/2023	250	0	250	200	99	50	20,00 %	39,60 %	80,00 %	934
03/06/2023	45	0	45	37	29	8	17,78 %	64,44 %	82,22 %	642
05/06/2023	255	0	255	219	124	36	14,12 %	48,63 %	85,88 %	761
06/06/2023	309	0	309	239	64	70	22,65 %	20,71 %	77,35 %	956
07/06/2023	271	0	271	235	90	36	13,28 %	33,21 %	86,72 %	910
08/06/2023	250	0	250	209	73	41	16,40 %	29,20 %	83,60 %	988
09/06/2023	222	0	222	195	91	27	12,16 %	40,99 %	87,84 %	857
10/06/2023	84	0	84	71	43	13	15,48 %	51,19 %	84,52 %	980
13/06/2023	308	0	308	257	109	51	16,56 %	35,39 %	83,44 %	925
14/06/2023	334	0	334	268	84	66	19,76 %	25,15 %	80,24 %	990
15/06/2023	368	0	368	318	106	50	13,59 %	28,80 %	86,41 %	954
16/06/2023	376	0	376	313	145	63	16,76 %	38,56 %	83,24 %	782
17/06/2023	65	0	65	62	40	3	4,62 %	61,54 %	95,38 %	671
20/06/2023	443	0	443	317	81	126	28,44 %	18,28 %	71,56 %	969
21/06/2023	362	0	362	303	88	59	16,30 %	24,31 %	83,70 %	1.013
22/06/2023	232	0	232	201	106	31	13,36 %	45,69 %	86,64 %	928
23/06/2023	242	0	242	214	121	28	11,57 %	50,00 %	88,43 %	853
24/06/2023	42	0	42	39	27	3	7,14 %	64,29 %	92,86 %	923
26/06/2023	314	0	314	271	108	43	13,69 %	34,39 %	86,31 %	974
27/06/2023	260	0	260	240	162	20	7,69 %	62,31 %	92,31 %	841
28/06/2023	282	0	282	238	98	44	15,60 %	34,75 %	84,40 %	939
29/06/2023	201	0	201	183	132	18	8,96 %	65,67 %	91,04 %	835
30/06/2023	243	0	243	229	150	14	5,76 %	61,73 %	94,24 %	852
Total	6.024	0	6.024	5065	2.261	959	15,92 %	37,53 %	84,08 %	910

Durante el periodo del 01 al 30 de junio se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibió en promedio 290 chats de lunes a viernes y sábados 29 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 910 segundos es decir 15 minutos.
- Durante los días de la semana, se evidencia que los jueves y viernes 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 md. Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, opción “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente: “Llámanos”

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.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/06/2023	107	0	107	56	40	51	47,66 %	37,38 %	52,34 %	415
02/06/2023	90	0	90	50	39	40	44,44 %	43,33 %	55,56 %	413
03/06/2023	15	0	15	14	13	1	6,67 %	86,67 %	93,33 %	430
05/06/2023	91	0	91	54	43	37	40,66 %	47,25 %	59,34 %	465
06/06/2023	90	0	90	61	48	29	32,22 %	53,33 %	67,78 %	444
07/06/2023	103	0	103	79	55	24	23,30 %	53,40 %	76,70 %	421
08/06/2023	87	0	87	63	50	24	27,59 %	57,47 %	72,41 %	370
09/06/2023	86	0	86	56	32	30	34,88 %	37,21 %	65,12 %	453
10/06/2023	10	0	10	5	4	5	50,00 %	40,00 %	50,00 %	323
13/06/2023	149	0	149	82	59	67	44,97 %	39,60 %	55,03 %	403
14/06/2023	109	0	109	43	32	66	60,55 %	29,36 %	39,45 %	451
15/06/2023	125	0	125	70	58	55	44,00 %	46,40 %	56,00 %	387
16/06/2023	150	0	150	78	53	72	48,00 %	35,33 %	52,00 %	415
17/06/2023	29	0	29	27	26	2	6,90 %	89,66 %	93,10 %	246
20/06/2023	151	0	151	103	78	48	31,79 %	51,66 %	68,21 %	399
21/06/2023	108	0	108	63	40	45	41,67 %	37,04 %	58,33 %	482
22/06/2023	99	0	99	78	62	21	21,21 %	62,63 %	78,79 %	366
23/06/2023	86	0	86	74	68	12	13,95 %	79,07 %	86,05 %	416
24/06/2023	13	0	13	13	13			100,00 %	100,00 %	282
26/06/2023	107	0	107	78	50	29	27,10 %	46,73 %	72,90 %	422
27/06/2023	74	0	74	64	53	10	13,51 %	71,62 %	86,49 %	376
28/06/2023	102	0	102	81	60	21	20,59 %	58,82 %	79,41 %	405
29/06/2023	64	0	64	60	55	4	6,25 %	85,94 %	93,75 %	342
30/06/2023	106	0	106	84	59	22	20,75 %	55,66 %	79,25 %	388
Total	2.151	0	2.151	1436	1.090	715	33,24 %	50,67 %	66,76 %	405

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

- Durante este período se recibió en promedio 104 interacciones diarias.
- El TMO para llamadas video llamadas se encuentra en 405 segundos.
- Durante los días de la semana, se evidencia que los jueves y viernes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Video llamada

El canal de video llamada es atendido por un agente 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, opción “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	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/06/2023	1	0	1	1	1	1		100,00 %	100,00 %	59
02/06/2023	12	0	12	9	9	3	25,00 %	75,00 %	75,00 %	427
05/06/2023	2	0	2	1	1	1	50,00 %	50,00 %	50,00 %	903
06/06/2023	3	0	3	2	2	1	33,33 %	66,67 %	66,67 %	1.102
07/06/2023	2	0	2	2	2			100,00 %	100,00 %	639
08/06/2023	6	0	6	6	6			100,00 %	100,00 %	50
09/06/2023	5	0	5	5	5			100,00 %	100,00 %	158
13/06/2023	6	0	6	6	6			100,00 %	100,00 %	317
14/06/2023	9	0	9	8	8	1	11,11 %	88,89 %	88,89 %	322
15/06/2023	5	0	5	4	4	1	20,00 %	80,00 %	80,00 %	326
16/06/2023	5	0	5	2	2	3	60,00 %	40,00 %	40,00 %	855
20/06/2023	4	0	4	4	4			100,00 %	100,00 %	178
21/06/2023	8	0	8	7	6	1	12,50 %	75,00 %	87,50 %	522
22/06/2023	1	0	1	1	1			100,00 %	100,00 %	17
23/06/2023	4	0	4	4	4			100,00 %	100,00 %	856
24/06/2023	1	0	1	1	1			100,00 %	100,00 %	338
26/06/2023	2	0	2	2	2			100,00 %	100,00 %	557
27/06/2023	4	0	4	4	3			75,00 %	100,00 %	867
28/06/2023	2	0	2	1	1	1	50,00 %	50,00 %	50,00 %	1.477
29/06/2023	1	0	1	1	1			100,00 %	100,00 %	415
Total	83	0	83	71	69	12	14,46 %	83,13 %	85,54 %	444

- Durante este período se recibió en promedio 4 interacciones diarias.
- El TMO para video llamada se encuentra en 444 segundos.
- Durante los días de la semana, se evidencia que los viernes y posterior son los miércoles, donde se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Durante el periodo se realizan las siguientes atenciones en lengua de señas colombiana y se adjunta evidencia fotográfica del acompañamiento de audiencia en Paloquemao.

Fecha	Hora	C.C Ciudadanía	Nombre del Ciudadano	Tipo de servicio	Canal de atención	Tema Solicitado
01 Junio	1.30 p.m	C.c 1094904079	Cesar Augusto Maldonado	Audiencia	Centro de servicios movilidad Paloquemao	Impugnación Registro Bici Bogotá
26 Junio	4.53 p.m	C.c 1032404738	Nicolas Fernando	Información	Video Llamada	
27 Junio	9.58 a.m	C.c 1073679030	Diego Andres Romero	Requisitos Salida de Patios	Video Llamada	Salida de patios
27 Junio	11.24 a.m	C.c 1030620718	Dylany Arevalo	Consulta de comparendos	Video Llamada	Consulta de comparendos

Las siguientes son algunas evidencias fotográficas de las atenciones realizadas:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

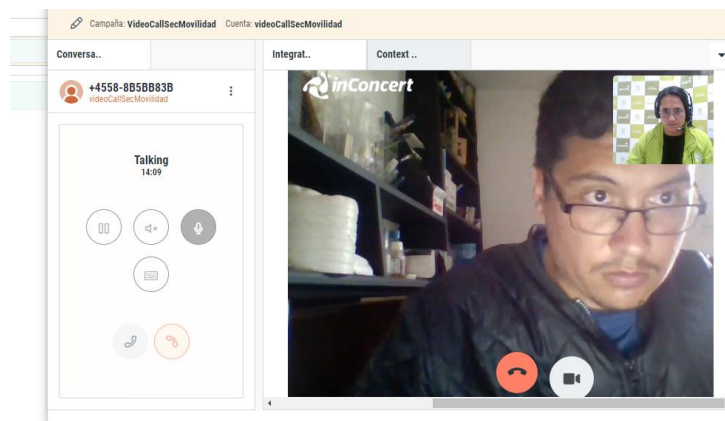


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

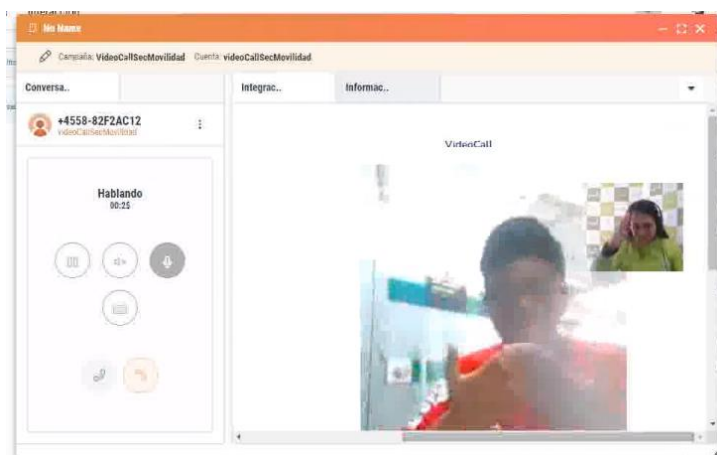
Impugnación Paloquemao



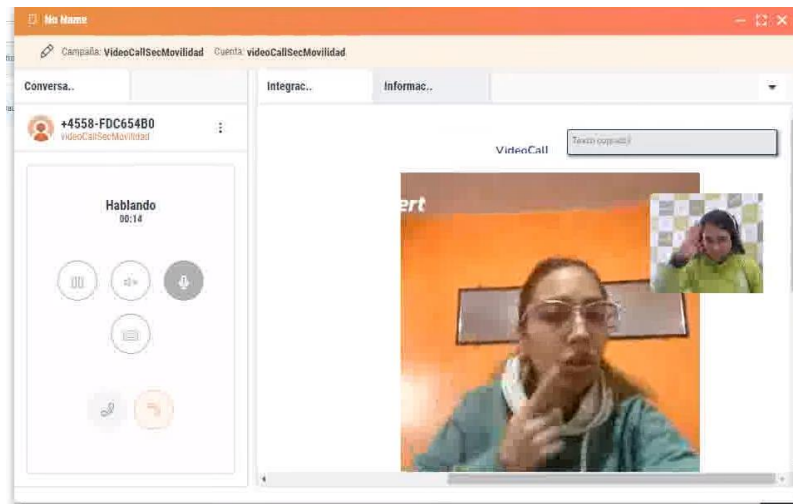
26 Junio 2023



27 Junio 2023 (i)



27 Junio 2023 (ii)



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, opción “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

Fecha	Llds. Realizadas	Llds. Atendidas	Llds. No atendidas	Contactabilidad	TMO
1/06/2023	31	14	17	45%	92
2/06/2023	18	12	6	67%	237
3/06/2023	5	3	2	60%	244
5/06/2023	21	10	11	48%	156
6/06/2023	19	9	10	47%	117
7/06/2023	22	13	9	59%	182
8/06/2023	29	12	17	41%	76
9/06/2023	27	17	10	63%	229
10/06/2023	361	148	213	41%	44
13/06/2023	316	123	193	39%	44
14/06/2023	10	9	1	90%	133
15/06/2023	15	13	2	87%	166
16/06/2023	53	32	21	60%	66
17/06/2023	166	136	30	82%	67

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.

Fecha	Lids. Realizadas	Lids. Atendidas	Lids. No atendidas	Contactabilidad	TMO
20/06/2023	319	275	44	86%	81
21/06/2023	114	107	7	94%	57
22/06/2023	76	57	19	75%	66
23/06/2023	13	7	6	54%	113
24/06/2023	3	3	0	100%	4
26/06/2023	185	143	42	77%	64
27/06/2023	13	10	3	77%	265
28/06/2023	137	97	40	71%	65
29/06/2023	130	99	31	76%	75
30/06/2023	106	84	22	79%	79
Total	2.189	1.433	756	65%	113

Se realizan en promedio 80 llamadas diarias en devolución por esta solicitud del formulario web

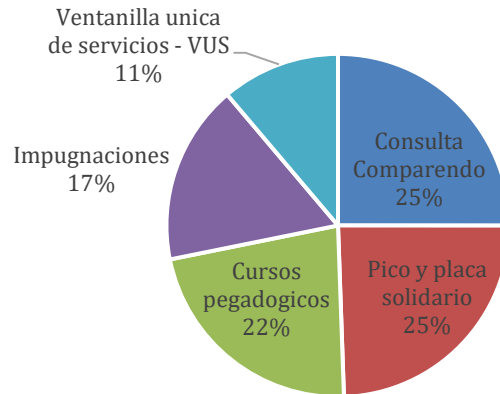
Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por el usuario es la de consulta comparendo con el 18.12% de participación, seguido por pico y placa solidario con el 17.70% y consulta de cursos pedagógicos con el 16.21% de participación.

Tipificación	Cantidad	%
Consulta Comparendo	4.783	18,12%
Pico y placa solidario	4.672	17,70%
Cursos pedagógicos	4.279	16,21%
Impugnaciones	3.249	12,31%
Ventanilla única de servicios - VUS	2.139	8,10%
PQRS	1.820	6,89%
Salida de patios	1.504	5,70%
Otro tipo de consulta	1.323	5,01%
Facilidades de pago	881	3,34%
Otros trámites y servicios	785	2,97%
Pico y placa (No PYPS)	484	1,83%
Otras entidades	452	1,71%
Información general sobre la SDM	25	0,09%
Total general	26.396	

Se presenta gráfica del top 5 de los temas más requeridos por el ciudadano en el centro de contacto

Participación top 5 tipificación

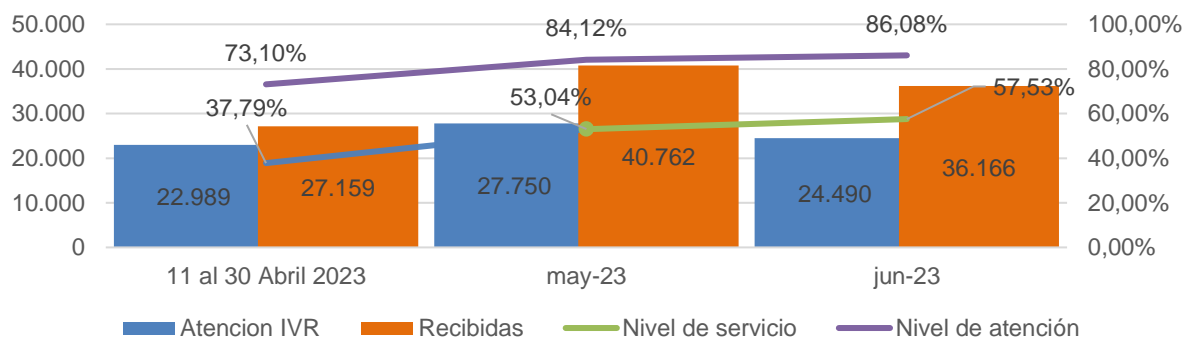


Variación Mensual

La siguiente es la variación del volumen de atención del total de interacciones recibidas en el centro de contacto de movilidad.

Mes	Total	Atención IVR	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonada	% Abn	NS	NA	TMO
11 al 30 Abril 2023	51.548	24.389	27.159	9.728	10.263	7.319	14,18%	37,79%	73,10%	650
may-23	68.512	27.750	40.762	34.170	21.620	6.472	9,45%	53,04%	84,12%	593
jun-23	60.653	24.490	36.166	31.132	20.806	4.853	8,00%	57,53%	86,58%	562
TOTAL	180.713	52.139	67.921	43.898	31.883	13.791	11,82%	45,42%	78,61%	621,5

Variación General



La variación por canal de atención en el periodo de ejecución de la orden de compra es el siguiente:

Variación llamadas entrantes

En el canal del IVR llamadas entrantes se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	19.421	14.702	7.865	4.674	10,62%	40,35%	76,08%	572

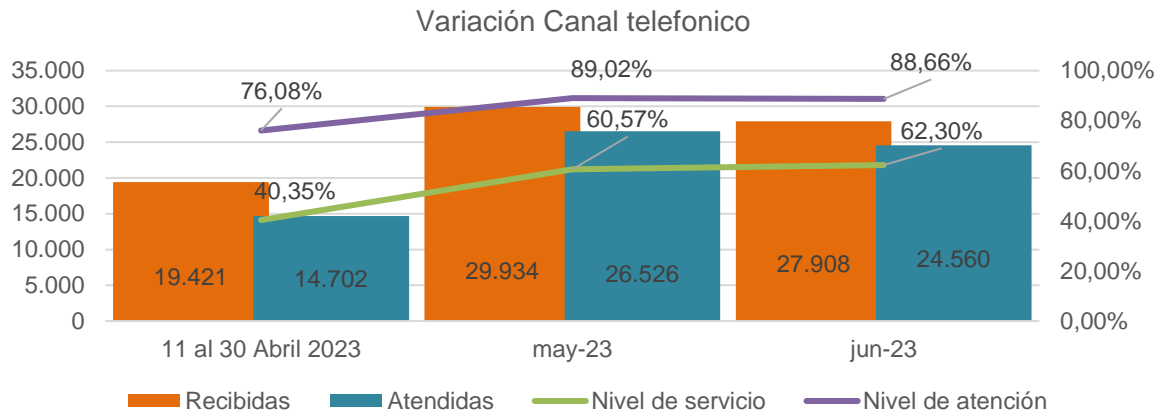
Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

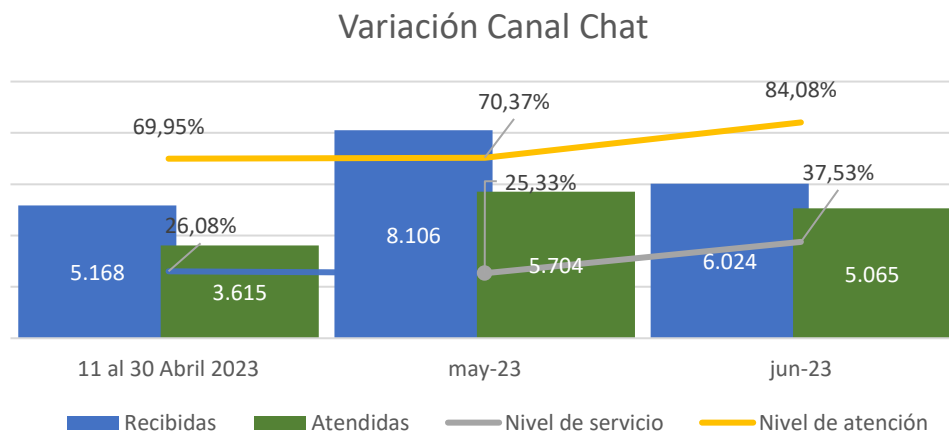
may-23	29.934	26.526	18.131	3.288	5,70%	60,57%	89,02%	522
jun-23	27.908	24.560	17.386	3.167	6,04%	62,30%	88,66%	500
TOTAL	77.263	65.788	43.382	11.129	7,45%	54,41%	84,59%	531



Variación Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	5.168	3.615	1.348	1.556	30,05%	26,08%	69,95%	1046
may-23	8.106	5.704	2.053	2.402	29,63%	25,33%	70,37%	975
jun-23	6.024	5.065	2.261	959	15,92%	37,53%	84,08%	910
TOTAL	19.298	14.384	5.662	4.917	25,20%	29,65%	74,80%	977

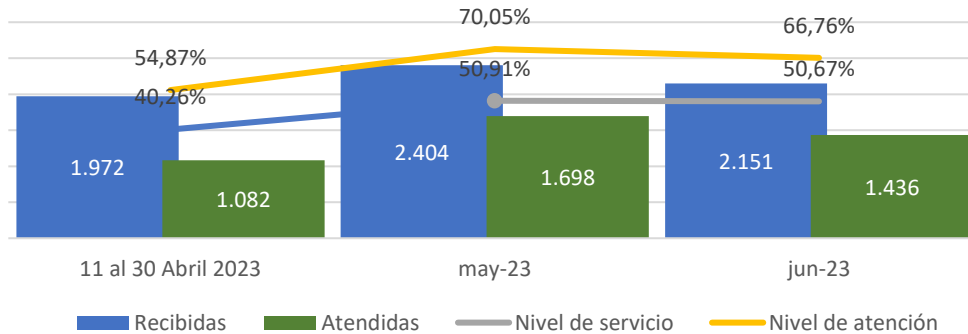


Variación llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Click to call), se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.972	1.082	794	890	45,13%	40,26%	54,87%	433
may-23	2.404	1.698	1.234	726	29,95%	50,91%	70,05%	421
jun-23	2.151	1.436	1.090	715	33,24%	50,67%	66,76%	405
TOTAL	6.527	2.780	2.028	1.616	37,54%	45,59%	62,46%	427

Variación Canal Virtual

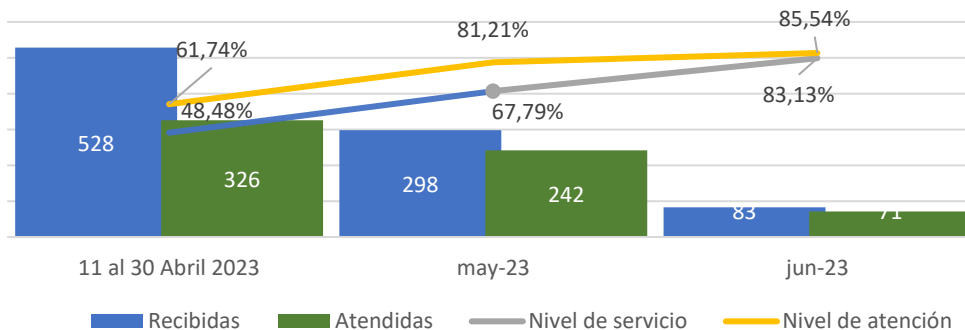


Variación video llamada

En el canal de atención de video llamada, se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	528	326	256	202	38,26%	48,48%	61,74%	518
may-23	298	242	202	56	18,79%	67,79%	81,21%	527
jun-23	83	71	69	12	14,46%	83,13%	85,54%	444
TOTAL	909	639	527	270	23,84%	66,47%	76,16%	496

Variación Canal Video Llamada



Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



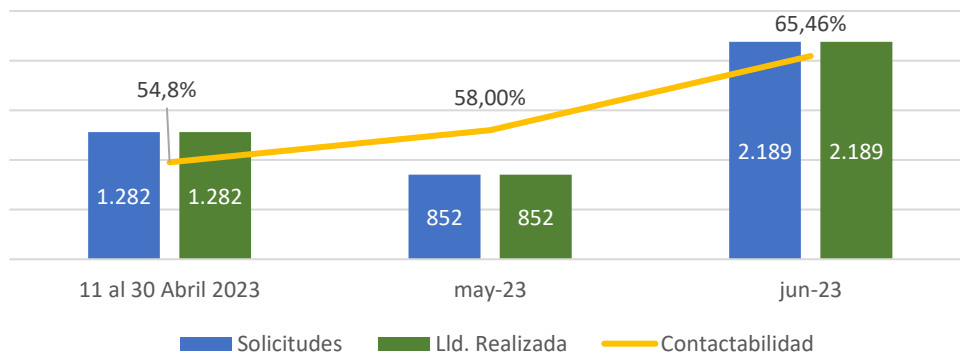
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Variación “Te devolvemos la llamada”

En el canal de atención te devolvemos la llamada, se evidencia la siguiente variación:

Mes	Solicitudes	Lld. Realizada	Atendidas	No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.282	1.282	702	580	100,00%	54,8%	422
may-23	852	852	510	342	100,00%	58,00%	310
jun-23	2.189	2.189	1.433	756	100,00%	65,46%	113
TOTAL	4.323	4.323	2.645	1.678	100,0%	59,4%	282

Variación Canal Te llamamos



5. INDICADORES ADICIONALES

Ocupación de los agentes

La ocupación es el indicador que mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo del 01 al 30 de junio cumplimos con una ocupación del **86,64%**, muy por encima de la métrica de mercado, la cual se ubica en el 75%.

Porcentaje calculado teniendo en cuenta el tiempo en línea y la jornada laboral contractual de los agentes del centro de contacto.

Rotación

Durante el periodo del 01 al 30 de junio se presentó rotación de 8 personas, de las cuales una fue finalizada desde el proceso de formación. El resultado cerró en 8%. El personal que realizó finalización de contrato fueron los siguientes:

CÉDULA	NOMBRE
53065449	GUERRA LEGUIZAMON YURY ANDREA
1010180057	ACEVEDO PEDRAZA LEIDY YURANY
1005130903	MUNEVAR SANTAMARIA YONATAN ANDREY

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



52198047	MALDONADO RODRIGUEZ MARY LUZ
1024471344	CORTES ARGUELLO CLAUDIA PATRICIA

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, en el mes de junio se realizó una prueba piloto de una tercer (3) pregunta.

De las interacciones atendidas, fueron transferidas un total de 32.565 ciudadanos (77.8% de transferencia); de los cuales 9.599 ciudadanos (29.4% participación) respondieron al menos una pregunta de la encuesta.

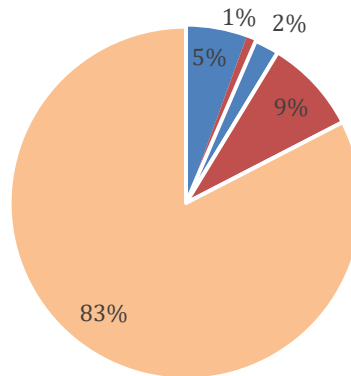
Primera pregunta:

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 **91.29%** 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.

Calificación	Cantidad Respuestas	Participación
1. Deficiente	455	5,57%
2. Malo	74	0,91%
3. Regular	183	2,24%
4. Bueno	712	8,71%
5. Excelente	6.751	82,58%
Total general	8.175	100,00%

■ 1. Deficiente ■ 2. Malo ■ 3. Regular ■ 4. Bueno ■ 5. Excelente



Segunda pregunta:

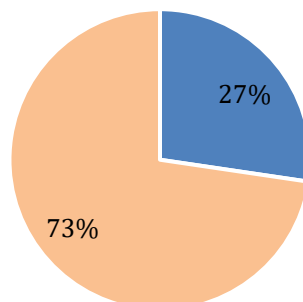
¿El agente resolvió tu solicitud en esta llamada? Si estás DE ACUERDO marca 1. No está de acuerdo marca 2.

Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta.

El **72,67%** de los ciudadanos que contestaron la segunda pregunta percibieron que su consulta / requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.

Calificación	Cantidad Respuestas	%
Desacuerdo (No)	3.019	27,33%
De acuerdo (Si)	8.026	72,67%
Total general	11.045	100,00%

■ No ■ Si

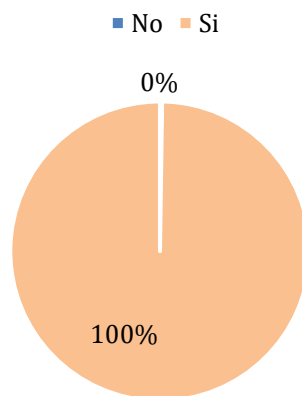


Tercera pregunta:

¿La información recibida fue clara? Si o No.

Se presentan los resultados globales en la tercera pregunta.

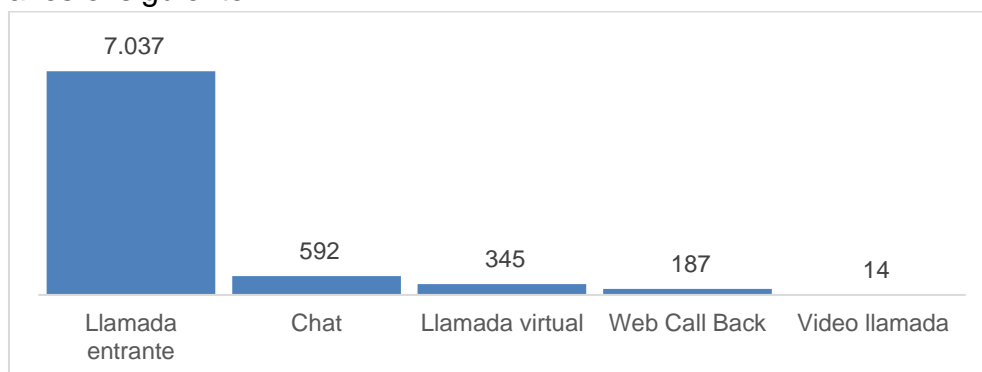
Calificación	Cantidad Respuestas	%
No	2	0,23%
Si	871	99,77%
Total general	873	100,00%



El **99,77%** de los ciudadanos que contestaron la tercera pregunta los ciudadanos percibieron que la información fue recibida de forma clara.

7. COMPORTAMIENTO ENCUESTA SATISFACCIÓN POR CANAL

El siguiente es el comportamiento por canal en la satisfacción de los ciudadanos durante la atención, de las 8.175 encuestas atendidas la participación de respuesta por canal es el siguiente:



8. NOVEDADES OPERATIVAS

Durante el periodo de junio 2023, operativamente se presentaron las siguientes novedades que impactaron en alguna medida la operación, así:

Intermitencia servicio Digiturno Avanzado

Dadas la recurrencia en eventos de falla que, viene presentando el servicio de Digiturno Avanzado implementado por la UT ASD – IQ, el equipo de supervisión de la Entidad convoca reunión presencial en las instalaciones de la SDM para el 30 de mayo del 2023 en donde la Supervisora de la orden de compra expone las inconformidades respecto al servicio presentado por la UT con relación a las funcionalidades del Digiturno avanzado. Por su parte la UT informa que a partir del 27 de mayo 2023 no se presentan incidencias en la prestación del servicio debido a los planes de acción que se han presentado, socializado y ejecutado.

Respecto a la instalación de las nuevas pantallas (43" y 45") para visualizar los turnos sin que estos se vean cortados, se aclara que la proyección es disponer el 9 de junio 2023, los equipos por parte del proveedor de la UT ASD - IQ y en tal sentido se proyecta un cronograma de trabajo para realizar las instalaciones entre el 10 y el 12 de junio 2023, ello gracias a la disponibilidad brindada por la Entidad.

Surtidas las acciones informadas y acordadas, las partes implementan una bitácora de control de incidentes, de la cual se obtienen los siguientes datos consolidados y su correspondiente plan de acción para lograr una correcta estabilización del servicio:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Novedad Modulo	1	4%
Novedad visualización turnos en pantalla	2	7%
Salto Turno	24	89%
Total, general	27	100%

- **Acciones ejecutadas**

El 29 de junio 2023 a partir de las 06:30 pm se generó la actualización y salida a producción de la nueva versión del dispensador de turnos, con resultado exitoso de cada una de las actividades planteadas en el siguiente minutograma, es decir una vez ejecutada la actualización se logró mitigar la incidencia de salto de turno, novedad de modulo y visualización de turno en las pantallas:

ID	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	HORA INICIO	OBSERVACIONES
----	-------------	-------------	-------------	---------------

1	Actualización de la aplicación de Inteliturno	Se realizará una actualización de la aplicación Inteliturno para la solicitud y atención de turnos	6:00 p. m.	Se inicia esta actividad de acuerdo con disponibilidad por parte de la entidad movilidad
2	Generación de turnos de prueba	Se generará un data de prueba de 500 turnos de diferentes servicios, priorizando los servicios más atendidos tales como atención general y Agendamiento	6:30 p. m.	Se proyecta ejecución de las cinco (5) actividades en un tiempo promedio de 90 minutos
3	Asignación de Agentes asesores	Se empezarán a atender dichos turnos desde 5 asesores diferentes y ejecutando pruebas de estrés del aplicativo en llamado	6:30 p. m.	
4	Redireccionamiento de turnos	Se realizará redireccionamientos de turnos cada 10 minutos a diferentes asesores	6:30 p. m.	
5	Pantallas visualización de turnos	Se monitoreará durante todo el tiempo de la prueba la visualización de los turnos en las diferentes pantallas	6:30 p. m.	
6	Monitoreo de turnos	Se monitoreará durante todo el tiempo de la prueba la traza del turno desde su solicitud hasta el cierre	6:30 p. m.	
7	Conclusiones	Una vez finalizada la prueba se realizará retroalimentación respectiva	8:00 p. m.	De presentar incidencias o afectación en el flujo actual se tiene proyectado rollback

Estatus plan de acciones correctivas incidencia operativa del 14 de junio 2023 – personalización “Citas Impugnación Comparendos”

Teniendo en cuenta el impacto operativo presentado el 14 de junio 2023 en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, ésta convoca una sesión que permitió a la UT ASD-IQ exponer el diagnóstico del incidente operativo acontecido y proponer acciones de comunicación inmediatas hacia la población convocada. Soporte de tal reunión consta en documento de la Entidad bajo el tema “REUNION UNION TEMPORAL ASD-IQ AGENDAMIENTO MASIVO CITAS DE IMPUGNACIÓN”. Adicionalmente bajo el Radicado ORFEO N. 202361202595732 la UT ASD – IQ se entregó el informe correspondiente donde se describieron los hechos, así:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



El pasado 31 de mayo del presente, la SDM en el marco de ejecución de la OC No. 105849 solicitó a la UT ASD-IQ el envío masivo de 16.237 correos a igual número de ciudadan@s y en tal efecto proporcionó la base de datos con la información de contacto de los ciudadan@s y demás detalles del agendamiento objeto de la campaña en referencia.

La UT ASD-IQ en atención al requerimiento procedió con el alistamiento de la base de datos y en consecuencia el 31 de mayo, a partir de las 10:00 am realizó un envío a título de prueba, procedimiento propio de la UT para garantizar la calidad del proceso. Sin embargo, por error involuntario, se liberó el masivo de los 16.237 correos electrónicos. (ver anexo 1, con una muestra del correo). No obstante, sobre las 11:00 am aproximadamente, el funcionario responsable de liberar los correos detecta un error en la información enviada, dado que el agendamiento indicado en los correos convocaba a los 16.237 ciudadan@s a presentarse en las instalaciones del Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, el día 14 de junio a las 7:00 am. Una vez detectado el incidente operativo, se procede con los ajustes del caso y sobre las 12:00 m se libera nuevamente los 16.237 correos, incluyendo en el asunto la palabra “Alcance” (Ver anexo 2, con una muestra del correo).

- Dado lo anterior, bajo el Anexo 3. Informe detallado de la gestión UT, se presentan las acciones ejecutadas de forma cronológica:
- Estructura BD original entregada por la SDM el 30 de mayo 2023, la cual contiene los registros de los ciudadanos objeto de la campaña.
- *Resultado primer envío UT – mayo 31, envío 10:00 am:* Estos registros contienen el estado detallado de la entrega de los correos electrónicos y confirmación de lectura de los mismos.
- *Resultado segundo envío UT – mayo 31, envío 12:00 m:* Estos registros contienen el estado detallado de la entrega de los correos electrónicos y confirmación de lectura de los mismos.
- *Resultado tercer envío UT – 353 registros 7 al 9 de junio:* Estos registros contienen el estado detallado de la entrega de los correos electrónicos y confirmación de lectura de los mismos, así como la confirmación de entrega de mensajes de texto (SMS) y resultado de la gestión telefónica. Importante precisar que universo de registros corresponden a hallazgos reportados por la oficina de contravenciones, asociada con errores en fechas de agendamiento y ortografía.

Con base en lo anterior, se puede concluir que el incidente operativo tuvo origen en una omisión del punto control habitualmente aceptado, concerniente en que todos los envíos masivos (Mailling, SMS y Blaster) hacia la población objetivo deben ser aprobados previamente por la Entidad, situación que fue omitida por el funcionario designado para esta actividad, cuando de manera

inconsulta con la cadena jerárquica de la UT y la Entidad, realizó el segundo envío modificando el asunto de los correos; ello buscando subsanar el error cometido en el primer envío.

Teniendo en cuenta el impacto operativo presentado el 14 de junio 2023 en las instalaciones de la SDM, esta convoca una sesión que permitió a la UT exponer el diagnóstico del incidente operativo y proponer acciones de comunicación inmediatas hacia la población afectada, así:

- Enviar mensajes por correo electrónico a 15.656 ciudadan@s cuyo agendamiento está programado entre el 15 de junio y el 14 de septiembre del 2023. El contexto del correo autorizado por la SDM es el siguiente:

“La Secretaría Distrital de Movilidad le ofrece disculpas por los inconvenientes presentados el día de hoy 14 de junio de 2023 con el agendamiento de su cita de impugnación. Por lo anterior, queremos confirmarle que la Cita para su audiencia de impugnación presencial correspondiente al comparendo No, #Custom1# está agendada para el #Custom2# a las #Custom3# en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, ubicado en la Calle 13 #37 – 35, Bogotá. Por favor tenga en cuenta que, el día hábil antes previo a su agendamiento, recibirá un mensaje de texto al número celular registrado en su solicitud confirmando la fecha y hora de su agendamiento.

Lo anterior en cumplimiento del artículo 136 de la Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito Terrestre y en garantía al debido proceso y celeridad a la que usted tiene derecho como ciudadano.

El propietario, representante legal o abogado apoderado deberá asistir 15 minutos antes de la hora indicada con los documentos que considere necesarios para respaldar su testimonio junto con:

- Documento de identidad
- Poder Autenticado (si es abogado apoderado del ciudadano)

Tenga en cuenta que la asignación de la cita no garantiza la apertura de la impugnación, puesto que una vez haga presencia en la misma, se verificará por parte de la Autoridad de Tránsito los requisitos y términos contemplados para este trámite en la Ley 769 de 2002.”

- Enviar mensajes de texto (SMS): Corresponden a envíos programados para el día hábil anterior a la cita. Ello con el objeto de generar recordación en los ciudadan@s. El contexto del SMS autorizado por la SDM es el siguiente:
“La Secretaría Distrital de Movilidad le recuerda su cita de Impugnación comparendo xxxxxxxx reagendada por ÚNICA VEZ para el XX/XX/23 a las xx:xx”

- Enviar mensaje de voz (Blaster): Corresponde a un envío masivo para 15.656 ciudadan@s cuyo agendamiento está programado entre el 15 de junio y el 14 de septiembre del 2023. El contexto del correo autorizado por la SDM es el siguiente:
“La Secretaría Distrital de Movilidad le envió información importante de su cita de impugnación al correo electrónico registrado en el sistema de agendamiento, agradecemos revisar.”
- Llamadas Out Bound masivas para 15.656 ciudadan@s cuyo agendamiento está programado entre el 15 de junio y el 14 de septiembre del 2023. El guion deberá ser acordado con la SDM con el objeto de poder iniciar las llamadas desde el 16 de junio 2023

Para cada uno de estos puntos la UT entregará informes diarios de la gestión realizada.

Adicionalmente, para minimizar el impacto operativo que se pueda presentar en los demás canales como el telefónico se plantea:

- Dimensionar la implementación de la consulta de los ciudadanos que llamen al Centro de Contacto, una opción para consultar por número de comparendo la confirmación de la fecha de la cita sin paso a agente. En tal sentido, la UT procederá con el levantamiento/ documentación del requerimiento a fin de poder realizar adecuadamente el dimensionamiento e informará el plan de implementación según su viabilidad.
- Dimensionar la implementación en Lucía de consulta de la fecha de cita. En tal sentido, la UT procederá con el levantamiento/ documentación del requerimiento a fin de poder realizar adecuadamente el dimensionamiento e informará el plan de implementación según su viabilidad.
- Por último, la SDM plantea la necesidad de implementar mesas de seguimiento operativas, directamente, en las instalaciones de la UT desde el 15 de junio de 2023, para lo cual la UT dispondrá los puestos de trabajo necesarios para dicho acompañamiento.

Adicional a las acciones correctivas antes enunciadas, la UT, como plan de mejora diseñó el siguiente procedimiento para minimizar los riesgos ante este tipo de incidentes operativos permitiendo asegurar la calidad y confiabilidad del proceso de envíos masivos, así:

PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLE	ENTRTEGABLE/ EVIDENCIA
Alistamiento de la BD	Minero 1	Correo electrónico con la entrega de la BD al punto 2 (Preparación de los envíos en la plataforma)

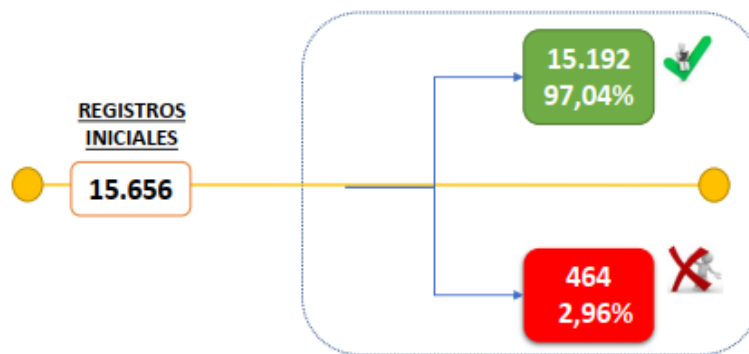
Preparación de los envíos en la plataforma	Minero 2	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pruebas preliminares con población interna de la operación. ○ Revisión aleatoria sobre la parametrización de la plataforma
Liberación de los envíos hacia la población objetivo	Profesional Zonal de Campo	Print de pantalla sobre la plataforma, previo a cada envío.
Comunicación asertiva y oportuna entre todos los responsables del proceso		

Avances del plan de acciones de comunicación inmediatas hacia la población afectada.

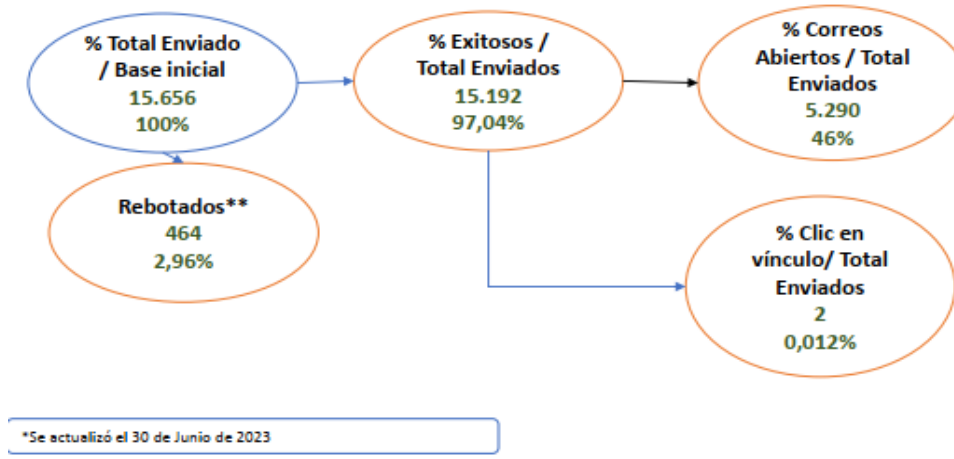
Al corte del mes de junio 2023, los avances del plan se muestran a continuación y se adjunta como anexo a este informe, precisando que semanalmente la UT ASD – IQ viene entregando los reportes detallados al equipo de supervisión de la Entidad para efectos de control.

Envíos de correos electrónicos

Al corte del mes de junio 2023, la UT ASD – IQ dio cumplimiento al envío total de los 15.656 correos, donde la efectividad del envío fue del 97% y el 3% restante presento novedades asociadas a restricciones de los destinatarios. Las siguientes graficas muestran los resultados logrados



Informe Envío Correos



Envíos de mensajes de voz – “Blaster”

Entre el 15 y el 16 de junio 2023, la UT ASD – IQ dio cumplimiento al envío total de los 15.473 mensajes de voz. Las siguientes graficas muestran los resultados logrados:

Mensaje enviado

La Secretaría Distrital de Movilidad le envió información importante de su cita de impugnación al correo electrónico registrado en el sistema de agendamiento.
Agradecemos revisar

Resultados del envío

Fecha Envío	Total Registros	Registros Duplicados	Exitoso - Porcentaje	Rechazados - Porcentaje	Observación
15 Junio 2023	811	0	616 – 75,7%	198 – 24,3%	Envío realizado para las agendas del 16 al 23 de Junio 2023.
16 Junio 2023	14.662	3.572	9.235 – 83,3%	1.855 16,7%	Envío realizado para las agendas del 26 de Junio al 14 de septiembre 2023

Envíos de mensajes de texto

Al corte del mes de junio 2023, la UT ASD – IQ dio cumplimiento al envío diario de los mensajes de textos para la ciudadanía que tienen cita agendada con un día de caída, es decir al día siguiente. Las siguientes graficas muestran los resultados logrados:

Fecha Envío	Total Registros	Exitoso - Porcentaje	Rechazados - Porcentaje	Observación
* 14 Junio 2023	183	183 – 99,9%	1 – 0,1%	Agendas del 15 de Junio
15 Junio 2023	181	181 – 100%	0	Agendas del 16 de Junio
**16 Junio 2023	155	155 – 100%	0	Agendas del 20 de Junio
***20 Junio 2023	158	158 – 100%	0	Agendas del 21 de Junio
21 Junio 2023	169	169 – 100%	0	Agendas del 22 de Junio
22 Junio 2023	148	148 – 100%	0	Agendas del 23 de Junio
23 Junio 2023	171	171 – 100%	0	Agendas del 26 de Junio
26 Junio 2023	168	168 – 100%	0	Agendas del 27 de Junio
27 Junio 2023	170	170 – 100%	0	Agendas del 28 de Junio
28 Junio 2023	153	153 – 100%	0	Agendas del 29 de Junio
29 Junio 2023	166	166 – 100%	0	Agendas del 30 de Junio
30 Junio 2023	299	299 – 99,9%	1 – 0,1%	Agendas del 04 de Julio

Gestión telefónica

Al corte del mes de junio 2023, la UT ASD – IQ dio cumplimiento a la gestión telefónica outbound contactando a la ciudadanía que tienen cita agendada con un día de caída, es decir al día siguiente. Las siguientes graficas muestran los resultados logrados:

Fecha Gestión	Total Gestión	Exitoso		No Efectivo		Motivos No efectividad - Participación				
		Cantidad	%	Cantidad	%	Buzón	Sin Buzón	Sistema Cancela	Fuera de servicio	Llamada rechazada
16 – Jun	134	91	68%	43	32%	21 – 49%	12 – 28%	7 – 16%	1 – 2%	2 – 5%
17 – Jun	157	87	55%	70	45%	32 – 46%	25 – 36%	1 – 1%	7 – 10%	5 – 7%
20 – Jun	98	52	53%	46	47%	36 – 78%	4 – 9%	4 – 9%	2 – 4%	
21 – Jun	167	100	60%	67	40%	36 – 54%	23 – 34%	5 – 7%		3 – 4%
22 – Jun	102	50	49%	52	51%	38 – 73%	8 – 15%	5 – 10%		1 – 2%
23 – jun	110	52	47%	58	53%	35 – 60%	11 – 19%	8 – 14%		4 – 7%
24 – Jun	76	41	54%	35	46%	18 – 51%	7 – 20%	7 – 20%		3 – 9%
26 – Jun	126	48	38%	78	62%	44-56%	12-15%	17-22%	4-5%	1-1%
27 – Jun	136	63	46%	73	54%	38 – 58%	12 – 18%	14 – 13%	5 – 7%	4 – 4%
28 – Jun	224	92	41%	132	59%	54 – 41%	24 – 18%	25 – 19%	16 – 12%	13 – 10%
29 – Jun	166	71	43%	95	57%	49 – 52%	21 – 22%	18 – 19%	3 – 3%	4 – 4%

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.

30 – Jun	136	58	43%	78	57%	37 – 47%	25 – 32%	7 – 9%	1 – 1%	8 -10%
Total	1.632	805	49%	827	51%	438-3%	184-22%	118-14%	39-5%	48-6%

Desarrollos

A continuación, se registra el avance respecto de los dos desarrollos comprometidos bajo la estrategia de mejoramiento y optimización:

REQUERIMIENTO	AVANCE JUNIO 2023
Implementación de la consulta de los ciudadanos que llamen al Centro de Contacto (IVR), una opción para consultar por número de comparendo la confirmación de la fecha de la cita sin paso a agente	<p>En conjunto la SDM y la UT acordaron mesas de trabajo para documentar y/o levantar el alcance detallado del requerimiento, así:</p> <p>Rediseño del flujo de IVR Rediseño de los audios</p> <p>En tal sentido, la citada la documentación quedo entregada a la Entidad, quien emitió su aprobación el 29 de junio 2023, con lo cual la UT inicio proceso de planeación y estimación de esfuerzos (Horas desarrollo).</p>
Implementación en Lucía (Fase 2) de consulta de la fecha de cita	<p>En conjunto la SDM y la UT acordaron mesas de trabajo para documentar y/o levantar el alcance detallado del requerimiento, así:</p> <p>Diseño del flujo de Lucía – Fase 2 Estructuración y documentación del banco de preguntas</p> <p>En tal sentido, la citada la documentación quedo entregada a la Entidad, quien emitió su aprobación el 29 de junio 2023, con lo cual la UT inicio proceso de planeación y estimación de esfuerzos (Horas desarrollo).</p>

9. 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	PERIODO	VALOR	SALDO
VALOR DEL CONTRATO					2.864.292.576
1	FE-152	12/05/2023	11/04/2023 - 30/04/2023	231.893.697	2.632.398.879
2	FE-157	9/06/2023	01/05/2023 - 30/05/2023	300.345.977	2.332.052.902
3	FE-165	11/07/2023	01/06/2023 - 30/06/2023	296.521.568	2.035.531.334

10. 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.

11. CONCLUSIONES

- Se presento incidente con él envió de 16.237 correos electrónicos y SMS con información sin personalizar a la ciudadanía lo que causo la asistencia masiva de la ciudadanía al Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, ver anexo 1)
- Se tomar acciones correctivas para mitigar la repetición
- Se solicito informe al proveedor de los hechos ocurridos y se plantearon las recomendaciones para actuar más preventivamente.
- Se revisa el dimensionamiento de los canales para identificación de ANS.
- Se realizan calibraciones y pronósticos con la frecuencia acordada.
- Se retoma el proceso de implementación de los tableros de atención presencial, telefónico y PQRS.
- Se instalan las nuevas pantallas en el Centro de Servicios
- Se pasa a producción los ciclos de atención con nueva priorización
- Se realiza capacitación del uso de la herramienta

En la ejecución de la orden de compra se presentó una situación con la preparación, cargue y envió de la campaña de reagendamiento de la cita de impugnación, en la cual la SDM solicito enviar de manera personalizada información a una base de 16.237 ciudadanos(as),

durante el proceso la UT, no realizó la personalización y envió la misma información indicando que la cita esta programada para el 14 de junio de 2023 a las 7:00 en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, lo que produjo una asistencia masiva de la ciudadanía al CSM Calle 13, desbordando la capacidad instalada de la entidad y aumentado la insatisfacción ciudadana.

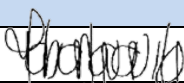
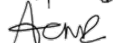
Se procede a convocar a la UT ASD-IQ a explicar la situación y establecer los planes de acción, para evitar la repetición y para corregir la información de cara a la ciudadanía sin costos adicionales para la entidad en el marco de la ejecución de la orden de compra.

Se procede a notificar a CCE sobre los hechos.

Se hace verificación de aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio.

Se inicia el proceso de análisis de incumplimiento de las obligaciones específicas del acuerdo marco de BPO II de la tienda virtual del estado colombiano.

12. ELABORÓ

PROFESIONAL	FIRMA
Fabián Rodrigo Iguavita Flórez	
Amanda Carolina Maldonado Rincón	



ALEJANDRA ROJAS POSADA
Directora de Atención al Ciudadano SDM
Supervisora Orden de Compra 105849