

# INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849

---

*N° 02.2023*

---

PERIODO: 1 DE MAYO A 31 DE MAYO 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	18
6. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	19
8. CONSUMOS ADICIONALES	21
9. FINANCIERA Y CONTABLE	21
10. LEGALES	22
11. CONCLUSIONES	22

## **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
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

## 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.

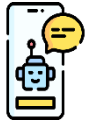
- **Te llamamos (web call Back):** Opción que tiene el ciudadano de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.



- **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 Agentes vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes

### Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

NOMBRE INDICADOR	DEL	META	RESULTADO	ANÁLISIS
Nivel de servicio Canal Telefónico		80% / 40	60.57%	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%	86.3%	La satisfacción de usuario final se cumple en todos los canales
Rotación Agentes		15%	14%	Se presentan 8 retiros durante el mes
TMO Canal Telefónico		630 seg	522 segundos	El TMO se cumple
Ocupación Agentes		65%	88.57%	Se evidencia ocupación satisfactoria de los agentes en el mes
Error critico Usuario Final		85%	92%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Usuario final
Error critico Negocio		85%	96%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Negocio
Evaluación conocimiento de		70%	92%	Promedio de notas de evaluación del grupo completo

### Datos generales del servicio

En el periodo del 01 al 31 de mayo 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	57.684	27.750	29.934	26.526	3.288	60,57%	89,02%
Chat	8.106	0	8.106	5.704	2.402	25,33%	70,37%
Video llamada	298	0	298	242	56	67,79%	81,21%
Llamada virtual	2.424	0	2.424	1.698	726	50,91%	70,05%
Te devolvemos la llamada	852	0	852	510	342	100,00%	58,00%

#### Secretaría Distrital de Movilidad

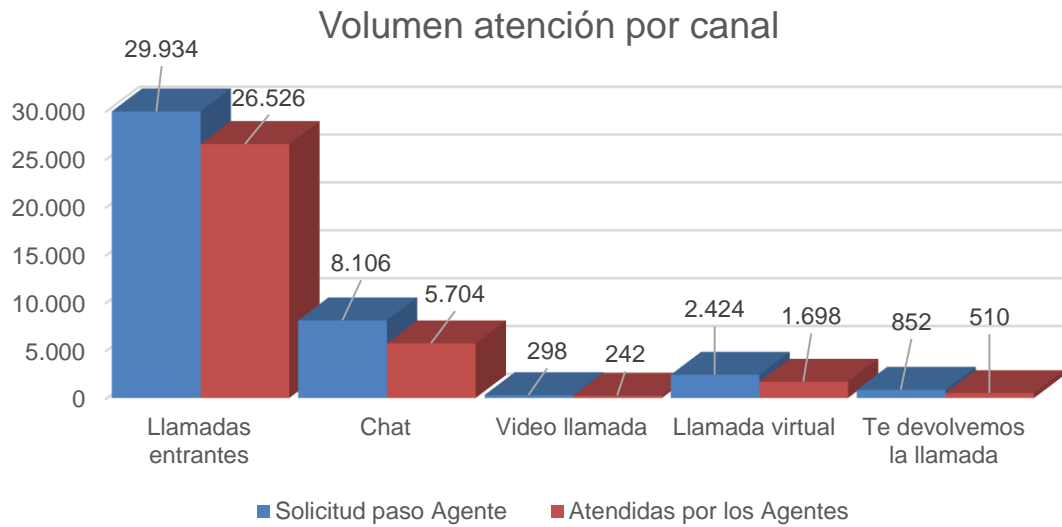
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
www.movilidadbogota.gov.co  
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

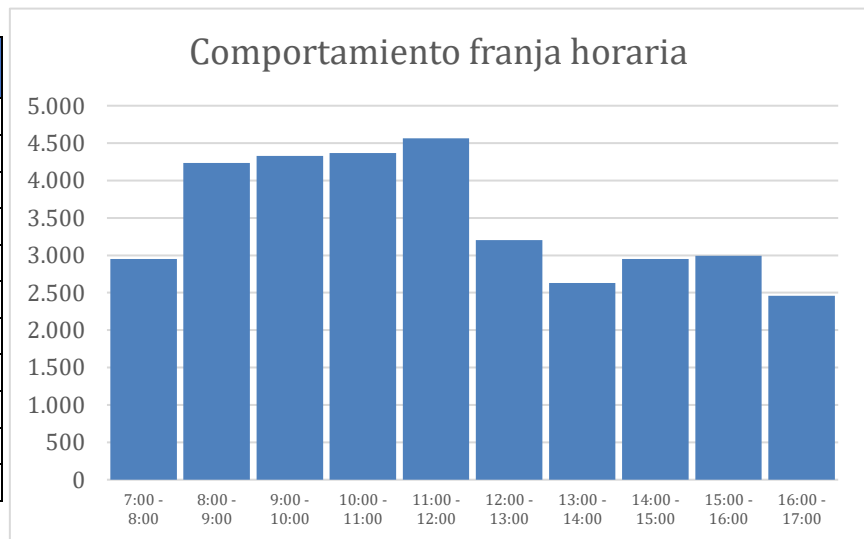


Total	69.364	27.750	41.614	34.680	6.814		
-------	--------	--------	--------	--------	-------	--	--



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 10 am a 12 md las horas con mayor participación en atenciones:

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	2.951
8:00 - 9:00	4.234
9:00 - 10:00	4.328
10:00 - 11:00	4.368
11:00 - 12:00	4.563
12:00 - 13:00	3.205
13:00 - 14:00	2.630
14:00 - 15:00	2.951
15:00 - 16:00	2.993
16:00 - 17:00	2.457
Total Atención	34.680



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

Día	Total
Lunes	4.964
Martes	8.502
Miércoles	7.746
Jueves	6.362

**Secretaría Distrital de Movilidad**

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

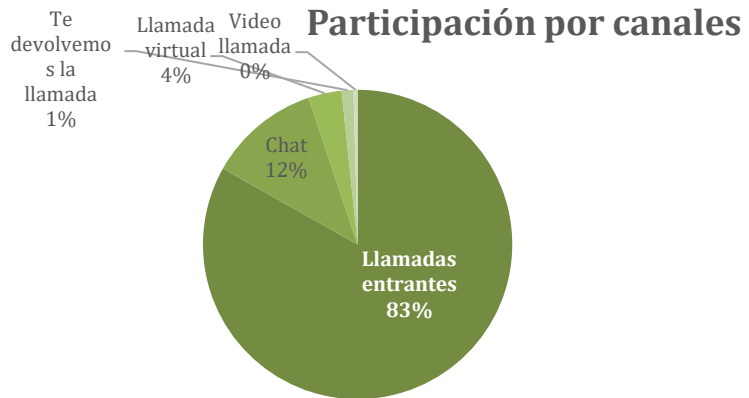


Viernes	5.778
Sábado	1.328
Total atenciones	34.680

## 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	57.684
Chat	8.106
Llamada virtual	2.424
Te devolvemos la llamada	852
Video llamada	298
Total	69.364



## 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	27.750
Solicitud Paso a agente	29.934
Total	57.684

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	18.342	32%
2. Orden de salida de vehículo	21.033	36%
3. Gestión de cobro	17.901	31%
4. Impugnaciones	408	1%
Total	57.684	100%

## 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

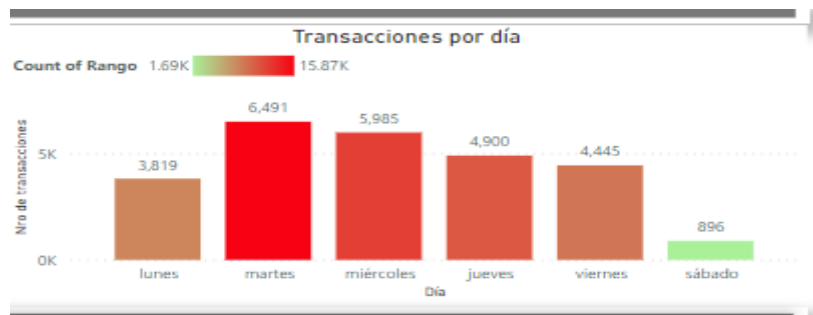
Durante el periodo del 01 al 31 de mayo se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 502 segundos.

Durante este período se atendieron en promedio 2.431 llamadas diarias.

La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 89% de las transacciones recibidas entre el 01 y el 31 de mayo en todos los canales.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas Ivrr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	3.871	2.630	1.241	1.129	902	113	2.92 %	72.68 %	90.89 %	562
5/3/2023	2.639	1.150	1.489	1.225	536	256	9.70 %	36.00 %	82.81 %	572
5/4/2023	3.300	1.649	1.651	1.307	758	322	9.76 %	45.91 %	80.50 %	518
5/5/2023	2.380	1.089	1.291	1.157	801	126	5.29 %	62.04 %	90.24 %	558
5/6/2023	497	225	272	269	269	0	0.00 %	98.90 %	100.00 %	557
5/8/2023	2.715	1.210	1.505	1.281	745	220	8.10 %	49.50 %	85.38 %	539
5/9/2023	2.504	1.187	1.317	1.229	944	86	3.43 %	71.68 %	93.47 %	536
5/10/2023	2.254	1.054	1.200	1.169	1.073	24	1.06 %	89.42 %	98.00 %	501
5/11/2023	2.477	1.130	1.347	1.258	895	81	3.27 %	66.44 %	93.99 %	537
5/12/2023	2.076	904	1.172	1.055	859	90	4.34 %	73.29 %	92.32 %	518
5/13/2023	417	194	223	218	218	8	1.92 %	97.76 %	96.41 %	469
5/15/2023	2.578	1.173	1.405	1.283	775	113	4.38 %	55.16 %	91.96 %	527
5/16/2023	2.333	1.078	1.255	1.163	834	87	3.73 %	66.45 %	93.07 %	548
5/17/2023	2.393	1.142	1.251	1.105	747	136	5.68 %	59.71 %	89.13 %	516
5/18/2023	2.495	1.171	1.324	1.188	741	131	5.25 %	55.97 %	90.11 %	521
5/19/2023	2.281	1.033	1.248	1.138	884	104	4.56 %	70.83 %	91.67 %	509
5/20/2023	410	200	210	208	208	2	0.49 %	99.05 %	99.05 %	509
5/23/2023	4.685	2.268	2.417	1.697	409	715	15.26 %	16.92 %	70.42 %	460
5/24/2023	2.366	1.178	1.188	1.150	919	45	1.90 %	77.36 %	96.21 %	513
5/25/2023	2.636	1.311	1.325	1.146	746	179	6.79 %	56.30 %	86.49 %	540
5/26/2023	2.228	1.069	1.159	1.095	903	57	2.56 %	77.91 %	95.08 %	495
5/27/2023	366	164	202	201	201	1	0.27 %	99.50 %	99.50 %	479
5/29/2023	2.769	1.256	1.513	1.257	636	254	9.17 %	42.04 %	83.21 %	526
5/30/2023	2.481	1.115	1.366	1.273	995	96	3.87 %	72.84 %	92.97 %	526
5/31/2023	2.533	1.170	1.363	1.325	1.133	42	1.66 %	83.13 %	96.92 %	483
<b>Total</b>	<b>57,684</b>	<b>27,750</b>	<b>29,934</b>	<b>26,526</b>	<b>18,131</b>	<b>3288</b>	<b>5.70 %</b>	<b>60.57 %</b>	<b>89.02 %</b>	<b>522</b>

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



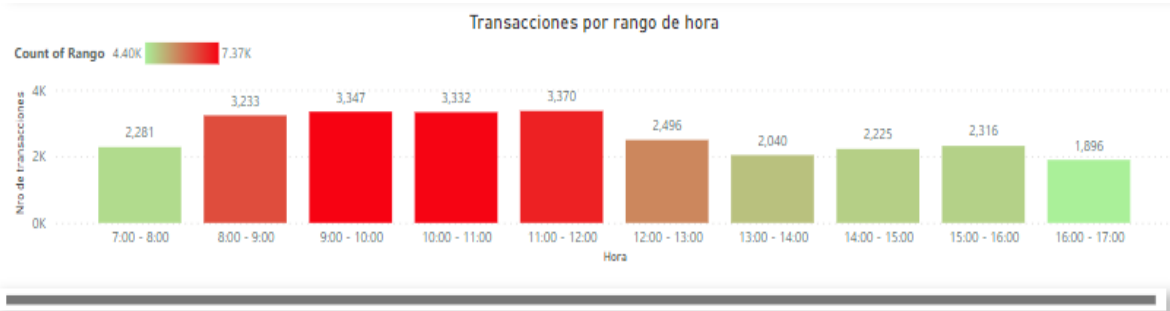
## Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 11:00 a 12:00 am se recibe la mayor cantidad de las solicitudes del canal telefónico.



## 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](http://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	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	424	0	424	304	115	120	28.30 %	27.12 %	71.70 %	1,027
5/3/2023	344	0	344	258	93	86	25.00 %	27.03 %	75.00 %	1,070
5/4/2023	382	0	382	263	101	119	31.15 %	26.44 %	68.85 %	1,170
5/5/2023	350	0	350	264	118	86	24.57 %	33.71 %	75.43 %	1,145
5/6/2023	123	0	123	66	45	57	46.34 %	36.59 %	53.66 %	945
5/8/2023	381	0	381	251	64	130	34.12 %	16.80 %	65.88 %	1,089
5/9/2023	325	0	325	227	112	98	30.15 %	34.46 %	69.85 %	990
5/10/2023	363	0	363	265	47	98	27.00 %	12.95 %	73.00 %	1,123
5/11/2023	374	0	374	249	65	125	33.42 %	17.38 %	66.58 %	1,013
5/12/2023	308	0	308	219	88	89	28.90 %	28.57 %	71.10 %	979
5/13/2023	110	0	110	77	44	33	30.00 %	40.00 %	70.00 %	957
5/15/2023	435	0	435	279	59	156	35.86 %	13.56 %	64.14 %	943
5/16/2023	351	0	351	247	104	104	29.63 %	29.63 %	70.37 %	939
5/17/2023	449	0	449	279	53	170	37.86 %	11.80 %	62.14 %	992
5/18/2023	370	0	370	248	72	122	32.97 %	19.46 %	67.03 %	891
5/19/2023	348	0	348	270	98	78	22.41 %	28.16 %	77.59 %	951
5/20/2023	130	0	130	77	36	53	40.77 %	27.69 %	59.23 %	844
5/23/2023	537	0	537	338	69	199	37.06 %	12.85 %	62.94 %	875
5/24/2023	322	0	322	238	96	84	26.09 %	29.81 %	73.91 %	1,014
5/25/2023	337	0	337	249	107	88	26.11 %	31.75 %	73.89 %	938
5/26/2023	287	0	287	213	101	74	25.78 %	35.19 %	74.22 %	893
5/27/2023	163	0	163	106	51	57	34.97 %	31.29 %	65.03 %	890
5/29/2023	335	0	335	272	127	63	18.81 %	37.91 %	81.19 %	794
5/30/2023	308	0	308	255	119	53	17.21 %	38.64 %	82.79 %	853
5/31/2023	250	0	250	190	69	60	24.00 %	27.60 %	76.00 %	859
<b>Total</b>	<b>8,106</b>	<b>0</b>	<b>8,106</b>	<b>5,704</b>	<b>2,053</b>	<b>2,402</b>	<b>29.63 %</b>	<b>25.33 %</b>	<b>70.37 %</b>	<b>975</b>

Durante el periodo del 01 al 31 de mayo se evidencia el siguiente comportamiento en el canal

- Durante este período se recibió en promedio 334 chats diarios.
- El TMO para chat se encuentra en 975 segundos es decir 16 minutos

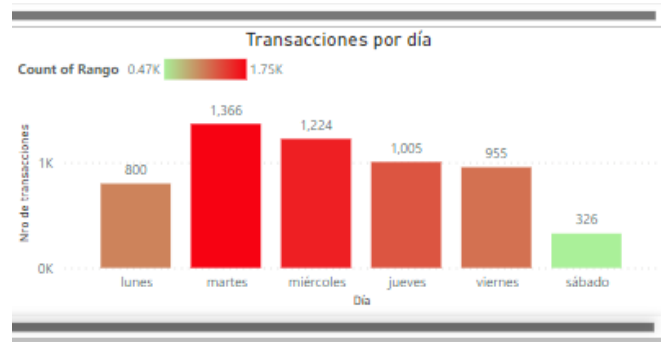
## Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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.

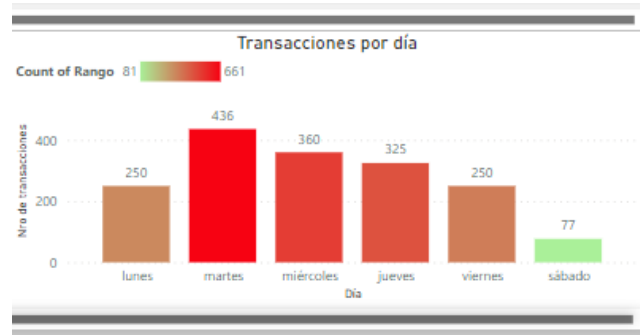
Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente: “Llámanos”

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

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	181	0	181	100	56	81	44.75 %	30.94 %	55.25 %	426
5/3/2023	144	0	144	98	73	46	31.94 %	50.69 %	68.06 %	387
5/4/2023	127	0	127	72	46	55	43.31 %	36.22 %	56.69 %	450
5/5/2023	104	0	104	62	37	42	40.38 %	35.58 %	59.62 %	451
5/6/2023	19	0	19	18	18	1	5.26 %	94.74 %	94.74 %	439
5/8/2023	109	0	109	82	66	27	24.77 %	60.55 %	75.23 %	418
5/9/2023	96	0	96	73	53	23	23.96 %	55.21 %	76.04 %	407
5/10/2023	83	0	83	58	39	25	30.12 %	46.99 %	69.88 %	432
5/11/2023	93	0	93	70	57	23	24.73 %	61.29 %	75.27 %	416
5/12/2023	86	0	86	67	55	19	22.09 %	63.95 %	77.91 %	413
5/13/2023	18	0	18	17	17	1	5.56 %	94.44 %	94.44 %	440
5/15/2023	118	0	118	85	67	33	27.97 %	56.78 %	72.03 %	372
5/16/2023	102	0	102	69	58	33	32.35 %	56.86 %	67.65 %	419
5/17/2023	130	0	130	87	54	43	33.08 %	41.54 %	66.92 %	476
5/18/2023	130	0	130	97	68	33	25.38 %	52.31 %	74.62 %	439
5/19/2023	99	0	99	68	52	31	31.31 %	52.53 %	68.69 %	340
5/20/2023	17	0	17	16	16	1	5.88 %	94.12 %	94.12 %	311
5/23/2023	184	0	184	102	43	82	44.57 %	23.37 %	55.43 %	448
5/24/2023	95	0	95	65	45	30	31.58 %	47.37 %	68.42 %	492
5/25/2023	117	0	117	86	60	31	26.50 %	51.28 %	73.50 %	443
5/26/2023	73	0	73	53	34	20	27.40 %	46.58 %	72.60 %	452
5/27/2023	27	0	27	26	26	1	3.70 %	96.30 %	96.30 %	243
5/29/2023	107	0	107	83	65	24	22.43 %	60.75 %	77.57 %	467
5/30/2023	99	0	99	92	84	7	7.07 %	84.85 %	92.93 %	390
5/31/2023	66	0	66	52	45	14	21.21 %	68.18 %	78.79 %	386
<b>Total</b>	<b>2,424</b>	<b>0</b>	<b>2,424</b>	<b>1,698</b>	<b>1,234</b>	<b>726</b>	<b>29.95 %</b>	<b>50.91 %</b>	<b>70.05 %</b>	<b>421</b>

- Durante este período se recibió en promedio 116 interacciones diarias.
- El TMO para llamadas video llamadas se encuentra en 421 segundos

Durante los días de la semana, se evidencia que los días martes 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](http://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	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	33	0	33	22	19	11	33.33 %	57.58 %	66.67 %	578
5/3/2023	26	0	26	21	14	5	19.23 %	53.85 %	80.77 %	599
5/4/2023	26	0	26	19	15	7	26.92 %	57.69 %	73.08 %	605
5/5/2023	22	0	22	17	15	5	22.73 %	68.18 %	77.27 %	685
5/6/2023	3	0	3	2	2	1	33.33 %	66.67 %	66.67 %	511
5/8/2023	31	0	31	22	17	9	29.03 %	54.84 %	70.97 %	449
5/9/2023	27	0	27	19	15	8	29.63 %	55.56 %	70.37 %	712
5/10/2023	28	0	28	24	18	4	14.29 %	64.29 %	85.71 %	462
5/11/2023	12	0	12	12	9	0	0.00 %	75.00 %	100.00 %	757
5/12/2023	5	0	5	5	5	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	754
5/13/2023	1	0	1	1	1	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	664
5/15/2023	10	0	10	8	8	2	20.00 %	80.00 %	80.00 %	190
5/16/2023	5	0	5	4	4	1	20.00 %	80.00 %	80.00 %	397
5/17/2023	10	0	10	10	10	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	341
5/18/2023	2	0	2	2	2	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	442
5/20/2023	1	0	1	1	1	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	745
5/23/2023	6	0	6	5	4	1	16.67 %	66.67 %	83.33 %	475
5/24/2023	4	0	4	4	4	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	285
5/25/2023	9	0	9	9	8	0	0.00 %	88.89 %	100.00 %	643
5/26/2023	5	0	5	5	5	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	348
5/27/2023	6	0	6	6	6	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	232
5/29/2023	11	0	11	9	7	2	18.18 %	63.64 %	81.82 %	416
5/30/2023	7	0	7	7	5	0	0.00 %	71.43 %	100.00 %	571
5/31/2023	8	0	8	8	8	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	230
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>0</b>	<b>298</b>	<b>242</b>	<b>202</b>	<b>56</b>	<b>18.79 %</b>	<b>67.79 %</b>	<b>81.21 %</b>	<b>527</b>

- Durante este período se recibió en promedio 11 interacciones diarias a través de video llamada.
- El TMO para video llamada se encuentra en 518 segundos

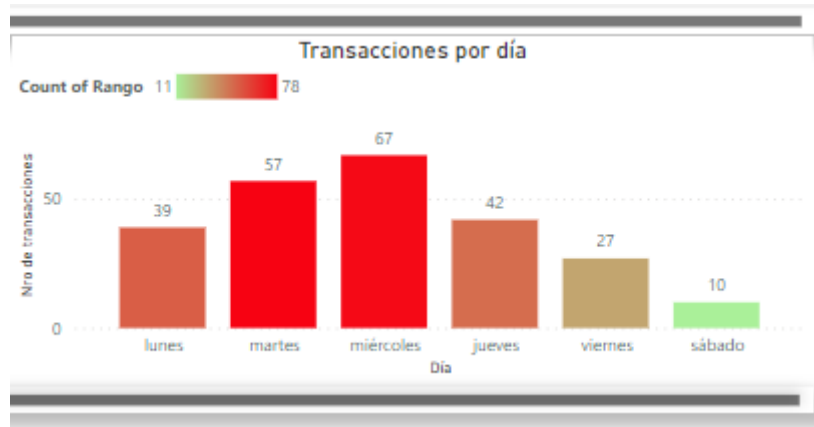
Durante los días de la semana, se evidencia que los días martes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.

## Secretaría Distrital de Movilidad

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



### 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](http://www.movilidadbogota.gov.co), ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

Fecha	Solicitudes	Llds. Realizadas	Llds. Atendidas	Llds. No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
3/05/2023	1	1	0	1	100%	0%	-
4/05/2023	22	22	14	8	100%	64%	287
5/05/2023	16	16	10	6	100%	63%	396
12/05/2023	10	10	8	2	100%	80%	150
13/05/2023	8	8	5	3	100%	63%	300
15/05/2023	37	37	22	15	100%	59%	390
16/05/2023	54	54	27	27	100%	50%	416
17/05/2023	46	46	26	20	100%	57%	275
18/05/2023	57	57	33	24	100%	58%	318
19/05/2023	66	66	40	26	100%	61%	267
20/05/2023	26	26	14	12	100%	54%	356
23/05/2023	110	110	56	54	100%	51%	291
24/05/2023	97	97	58	39	100%	60%	299
25/05/2023	62	62	43	19	100%	69%	286
26/05/2023	68	68	43	25	100%	63%	292
29/05/2023	51	51	34	17	100%	67%	321
30/05/2023	82	82	51	31	100%	62%	345
31/05/2023	39	39	26	13	100%	67%	277
<b>Total</b>	<b>852</b>	<b>852</b>	<b>510</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>	<b>58%</b>	<b>310</b>

#### Secretaría Distrital de Movilidad

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

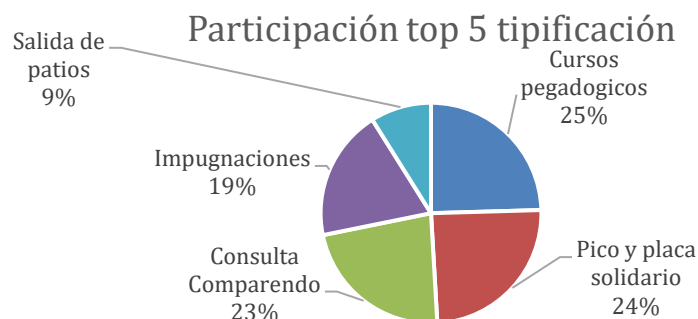
- Se realizan en promedio 34 llamadas diarias en devolución por esta solicitud del formulario web

### Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por el usuario es la de cursos pedagógicos con el 18.07% de participación, seguido por pico y placa solidario con el 18.06% y consulta de comparendos con el 16.73% de participación.

Motivo	Cantidad
Cursos pedagógicos	5.081
Pico y placa solidario	5.080
Consulta Comparendo	4.705
Impugnaciones	3.988
Salida de patios	1.847
PQRS	1.812
Ventanilla única de servicios - VUS	1.772
Otro tipo de consulta	1.159
Otros trámites y servicios	764
Facilidades de pago	690
Otras entidades	602
Pico y placa (NO PYPS)	583
información general sobre la SDM	38
<b>Total general</b>	<b>28.121</b>

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



### Variación mensual

#### Secretaría Distrital de Movilidad

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



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

Mes	Atencion IVR	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 abril 2023	22.989	27.159	19.728	10.263	7.319	14,18%	37,79%	73,10%	650
may-23	27.750	40.762	34.170	21.620	3.472	9,45%	53,04%	84,12%	593
TOTAL	50.739	67.921	53.898	31.883	10.791	11,82%	45,42%	78,61%	621,5

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
may-23	29.934	26.526	18.131	3.288	5,70%	60,57%	89,02%	522
TOTAL	49.355	41.228	25.996	7.962	8,16%	50,46%	82,55%	547

### 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
TOTAL	13.274	9.319	3.401	3.958	29,84%	25,71%	70,16%	1010,5

### 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

### 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
TOTAL	826	568	458	258	28,53%	58,14%	71,48%	522,5

### 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
TOTAL	2.134	2.134	1.212	922	100,0%	56,4%	366

## 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 11 al 30 de abril cumplimos con una ocupación del **88,57%**.

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 31 de mayo se presentó rotación de 8 personas, de las cuales una fue finalizada desde el proceso de formación. El resultado cerró en **14%**. El personal que realizó finalización de contrato fueron los siguientes:

Cédula	Nombre
1016085950	SUAREZ CASTRO CRISTIAN RAMIRO
1000594275	PIÑEROS OSPINA YESICA NATALIA
1012445351	SIERRA ACOSTA KAREN MELISSA
1030554067	SUAREZ MARCIALES PAOLA ANDREA
1012426515	RUIZ SUSATAMA YEIMI PATRICIA
1013258080	RODRIGUEZ PALLARES FABIANA
1000273445	RODRIGUEZ ALFONSO LAURA SOFIA
1032372735	GONZALEZ RODRIGUEZ RICHARD ANDRES

## 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:

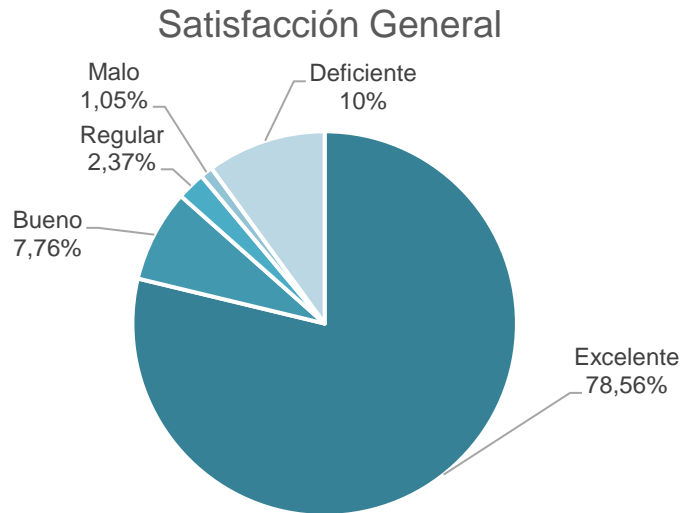
La encuesta de satisfacción se realiza al finalizar la comunicación entre el ciudadano y el agente a través de todos los canales de atención, llamada entrante, llamada saliente, llamada virtual (teclas en pantalla del ciudadano), videollamada (teclas en la pantalla del ciudadano) y chat y está compuesta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

De las interacciones atendidas, fueron transferidas un total de 27.023 ciudadanos (77.8% de transferencia); de los cuales 9.423 ciudadanos (34.9% 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 **86.3%** 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.

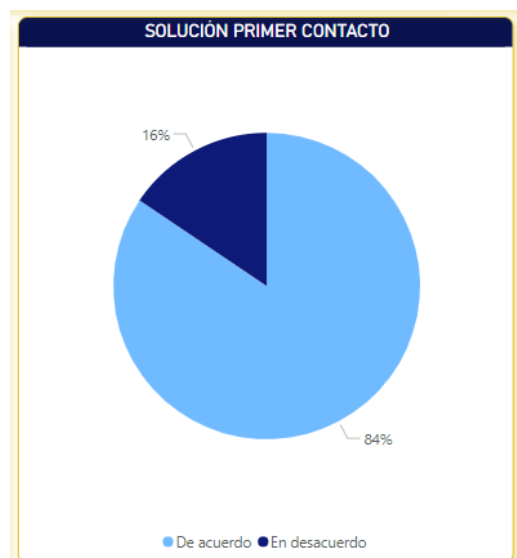


### Segunda pregunta:

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

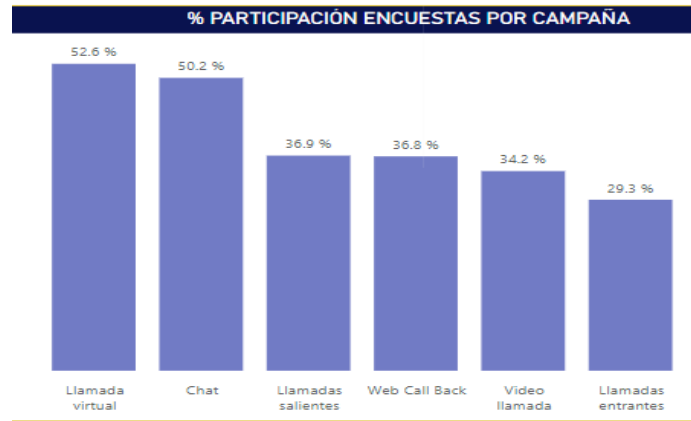
Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta.

El **84%** de los ciudadanos que contestaron la segunda pregunta percibieron que su consulta / requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



## Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente es el comportamiento por canal en la satisfacción de los ciudadanos durante la atención, de las 9.423 encuestas atendidas la participación de respuesta por canal es el siguiente:



## 8. CONSUMOS ADICIONALES

Durante el periodo actual se realizaron los siguientes consumos adicionales:

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

Canal / Etapa	Diseño	Desarrollo	Pruebas Integrales	Pruebas Unitarias	Paso a producción	Mejoras
Ivr Transaccional						10
Video llamada						12
Digiturno	16	28	10	4	18	
<b>TOTAL</b>						<b>98</b>

2. Envíos de mensajes de texto y correos electrónicos: 127.390
3. Consumos minutos 018000, un total de 622 minutos.

## 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					<b>2.864.292.576</b>
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

## 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 generan escalamientos por las constantes intermitencias en el servicio de digiturno avanzado
- Se continua el desarrollo de las tres instancias de CEPOS
- Se realiza acuerdo para cambio de pantallas de 32" a 50 y 43"
- Se identifica que el reporte de Lucía no contiene la información necesaria y se solicita ajustar
- Se ajusta el diccionario de calidad
- Se acuerdan las mesas para realizar calibración y pronóstico
- Se realizan las primeras evaluaciones en conjunto
- Se realiza la revisión de las auditoria y calibración de conceptos entre la SDM y el proveedor.
- Se realiza revisión y recomendaciones sobre el proceso de inducción y capacitación del recurso humano.
- Se realizan ajustes a la publicación de formularios
- Se realizan ajustes al tipificador
- Se revisa la versión de guiones

**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.

- Se incrementan las campañas por la gestión administrativa de la Subdirección de contravenciones para cancelar y reagendar citas de impugnación.
- Se genera y publica video del servicio de video llamada en lengua de señas colombianas
- Se genera solicitud de actualización del ciclo de atención para incluir la atención prioritaria en todos los servicios.
- Se genera solicitud de actualización de los flujos de Lucía
- Se solicita certificación de los puntos de red para identificar causa raíz de la indisponibilidad parcial del servicio de digiturno
- Se realiza capacitación a los gestores del uso de digiturno

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.

## 12. 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