

INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849

N° 06.2023

PERIODO: 1 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN	3
3. INFORMACIÓN CONTRATO	3
3.1. OBJETO	4
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	5
4.2. TÉCNICAS	5
5. INDICADORES ADICIONALES	11
6. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	11
7. NOVEDADES OPERATIVAS	12
• Planes de Acción Incidencias Operativas	12
Desarrollos	21
8. FINANCIERA Y CONTABLE	21
9. LEGALES	22
10. CONCLUSIONES	22
11. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN	23

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, elabora el informe de supervisión correspondiente al período del 1 al 30 de septiembre 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 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



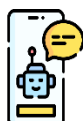
- **IVR – Llamadas entrantes:** El IVR o respuesta de voz interactiva permite a los ciudadanos interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada el ciudadano obtendrá respuesta por medio de un audio pregrabado y si lo requiere solicitará paso a un agente del centro de 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 medió de la línea gratuita, con una capacidad de 7.000 mil minutos mensuales.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS)

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9% RTO: 43 min	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están	(Minutos de disponibilidad real de los servicios contratados /

		disponibles para la Entidad Compradora	Numero de minutos contratados) * 100%
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los segundos acordados	(Llamadas atendidas antes de 40 segundos / Llamadas entrantes) * 100%
Tiempo atención en los canales de atención	60 segundos	Promedio tiempo de atención	Promedio de tiempo de atención de las transacciones antes de 60 segundos
Quejas sobre el servicio	<=3%	Quejas registradas en la plataforma por la atención recibido	Queja= (Número de quejas recibidas del centro de contacto/Número total de transacciones) *100
Índice satisfacción Usuario Final	3,5 / 80%	Calificación satisfactoria de la atención recibida	(Calificación en la encuesta de satisfacción entre 4 y 5 / Total de transacciones calificadas) * 100%
Rotación Agentes	15%	Porcentaje de personal nuevo en la campaña	(Recurso humano que se retira voluntariamente / total de planta que inicia el mes) * 100%
TMO Canal Telefónico	630 segundos	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	(Tiempo total agentes/jornada laboral) / Total agentes
Error critico Usuario Final	85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al UF	(Transacciones sin error CU/ Transacciones monitoreadas) * 100%
Error critico Negocio	85%	mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	(Transacciones sin error CN/ Transacciones monitoreadas) * 100%
Evaluación de conocimiento	70%	mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes

Auditoria Error Crítico Usuario Final	15%	Mide la precisión del error crítico usuario final entre las partes	(Transacciones auditadas por la EC con ECU - Transacciones de la muestra con ECU / Muestra auditada) * 100%
---------------------------------------	-----	--	---

Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9%	99.9%	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	54.80%	<ul style="list-style-type: none"> 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 dimensionados por la UT ASD-IQ, al cierre de la fase de estabilización, para cumplir el citado indicador.
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%	93%	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.
Rotación Agentes	15%	6%	Se presentan 4 retiros voluntarios durante el mes objeto de medición. En consecuencia, se logra alcanzar la meta definida.
TMO Canal Telefónico	630 seg	551 segundos	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Ocupación Agentes	65%	90%	Se evidencia una alta ocupación de los agentes para el mes objeto de medición, ubicándose por encima del estándar de mercado (75%)
Error crítico Usuario Final	85%	89%	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS
Error crítico Negocio	85%	95%	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Evaluación de conocimiento	70%	93%	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.

Auditoria Error Crítico Usuario Final	15%	0%	Se cumple con el indicador durante el mes en gestión
--	-----	----	--

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Para el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre 2023 se registra el siguiente comportamiento en el ingreso y gestión de las interacciones en los diferentes 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	47.352	20.334	27.018	23.637	3.381	54,80%	87,49%
Chat	3.855		3.855	3.576	279	75,23%	92,76%
Vídeo llamada	219		219	201	18	86,76%	91,78%
Llamada virtual	1.608		1.608	1.320	288	69,22%	82,09%
Te devolvemos la llamada	1.808		1.808	1.403	405	100,0%	77,6%
Total	54.842	20.334	34.508	30.137	4.371		

Nótese que, de las 54.842 interacciones recibidas, en el 63% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 37% restante, los ciudadanos logran su autogestión.

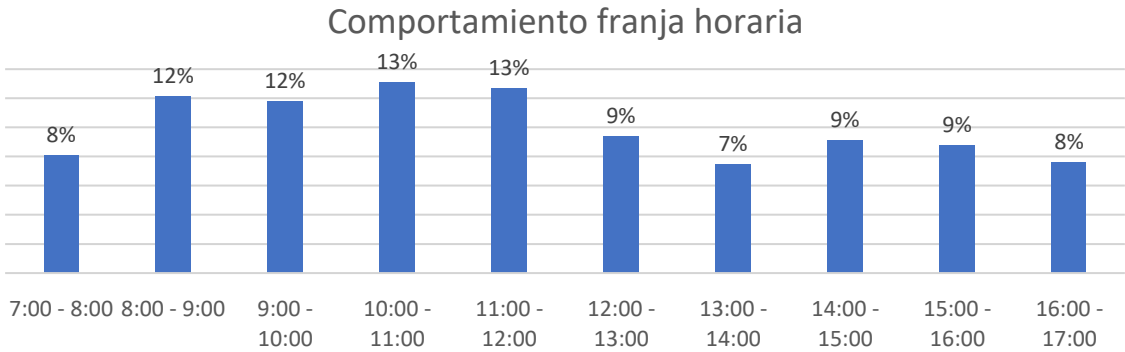


Gráfica 1.

La siguiente tabla y gráfica muestran el tráfico por hora de atención de las interacciones por todos los canales, durante el periodo objeto de medición, donde se evidencia que el mayor tráfico se presenta entre las 10 am y las 12 md.

Franja horaria	Total	Participación
7:00 - 8:00	2.427	8%
8:00 - 9:00	3.651	12%
9:00 - 10:00	3.553	12%
10:00 - 11:00	3.943	13%
11:00 - 12:00	3.827	13%
12:00 - 13:00	2.820	9%
13:00 - 14:00	2.253	7%
14:00 - 15:00	2.741	9%
15:00 - 16:00	2.637	9%
16:00 - 17:00	2.285	8%
Total atenciones	30.137	

Tabla 5.



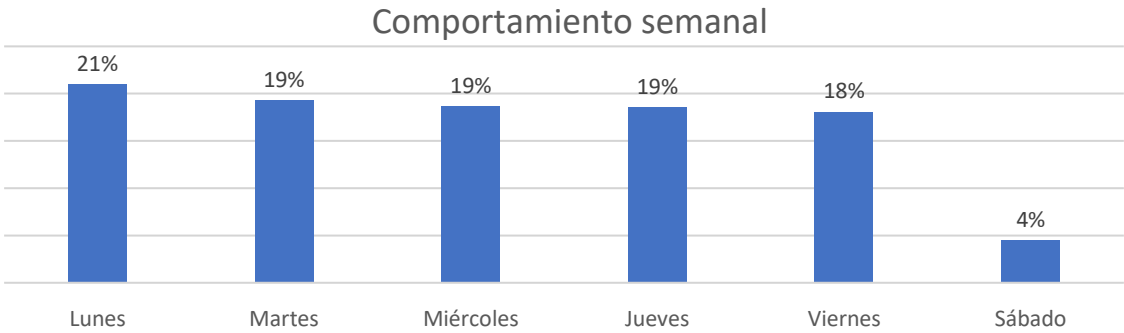
Gráfica 2.

Durante el mes de septiembre 2023, los días de la semana con mayor volumetría de interacciones atendidas en el centro de contacto fue el lunes, tal como se muestra en la siguiente tabla - gráfica:

Día	Total	Participación
Lunes	6.317	21%
Martes	5.815	19%
Miércoles	5.619	19%
Jueves	5.599	19%
Viernes	5.442	18%
Sábado	1.345	4%

Total atenciones	30.137
------------------	--------

Tabla 6.



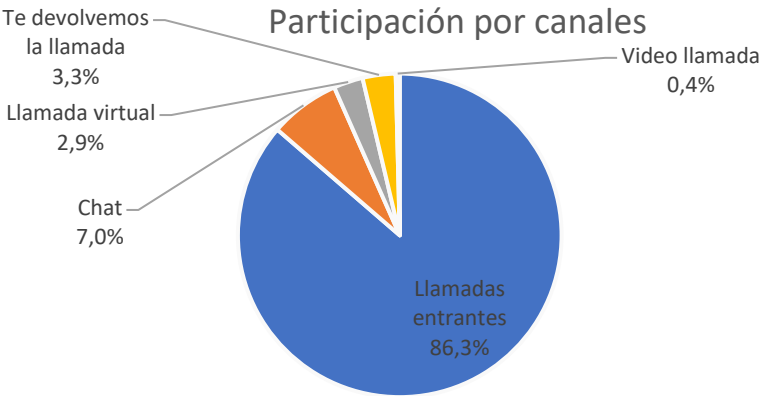
Gráfica 3.

Participación por canal de atención

En el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad, todos los canales de atención son atendidos en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m y los sábados de 8:00 am a 12:00 p.m.

Durante el mes de septiembre los dos canales con mayor participación en transacciones son: el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación de 86.3%, seguido por el canal chat con el 7.0%. Los demás canales tienen una participación inferior al 6.7%.

A continuación, se relaciona la participación por los diferentes canales.



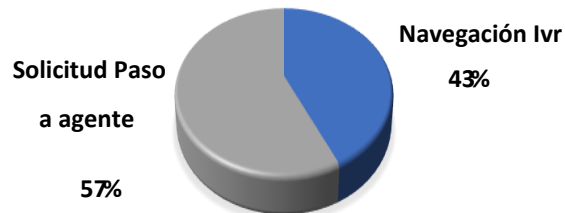
Grafica 4.

Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR. Se recibe un total de 47.352 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación IVR	20.334
Solicitud Paso a agente	27.018
Total	47.352

Tabla 7.

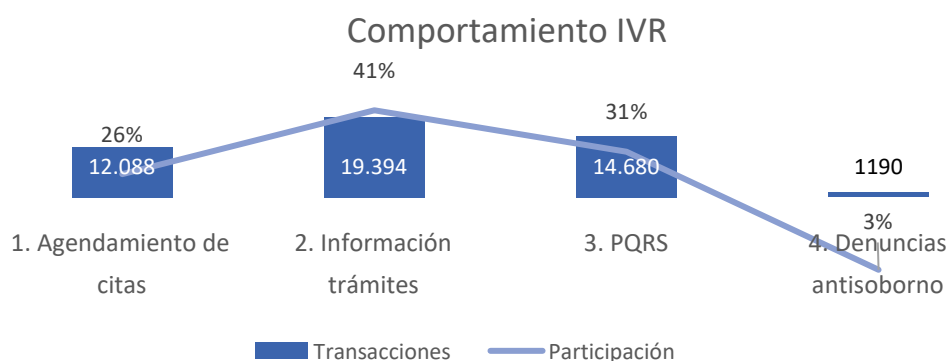


Gráfica 5.

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

Nivel 1 IVR	Autogestión IVR	Paso Agente	Transacciones	Participación
1. Agendamiento de citas	7.672	4.416	12.088	26%
2. Información trámites	7.850	11.544	19.394	41%
3. PQRS	3.622	11.058	14.680	31%
4. Denuncias antisoborno	1.190	0	1190	3%
Total	20.334	27.018	47.352	100%

Tabla 8.



Gráfica 6.

Transacciones atendidas por agente

En el mes de septiembre 2023 se dispuso de un total de 45 agentes, culminando con un total 30.137 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto: llamadas

Secretaría Distrital de Movilidad

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

telefónicas, Chat, Llamada Virtual, te regresamos la llamada y Videollamada. Con un TMO promedio en total de 554 segundos (9 minutos y 15 segundos).

Nombre agente	Canal	Atendidas	TMO
GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrantes	924	508,6
MORA SANDOVAL PAOLA ANDREA	Entrantes	917	423,1
PEÑA GUZMAN MONICA VIVIANA	Entrantes	905	458,5
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrantes	901	509,2
SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrantes	886	520,9
VIZCAYA CASTAÑO LESLY VALENTINA	Entrantes	871	511,9
BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	Entrantes	862	473,8
BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	Entrantes	858	489,8
ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrantes	849	533,1
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Chat	840	734
SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	Entrantes	831	538,2
SUAREZ OLIVOS PAULA VANESA	Entrantes	814	467,7
CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrantes	813	537,1
TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	Entrantes	812	504,4
GONZALEZ ZAMBRANO YEIN CAROLINA	Entrantes	810	528,4
GOMEZ VEGA GINA	Entrantes	809	501,3
MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrantes	787	627,6
SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrantes	787	587,4
TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrantes	767	580,1
DAZA MARCIALES LENY ASTRID	Entrantes	755	597,3
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	730	736,8
ROJAS PULIDO VALERIA	Entrantes	716	491
GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	706	685,7

Tabla 9.

Nombre agente	Fecha retiro	Canal	Atendidas	TMO
SALGADO JUDY ANDREA		Chat	693	710,3
FONSECA SERNA NATALIA		Entrantes	675	677,1
DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER		Chat	655	801,6
CHAVES FALLA LEONARDO		Entrantes	646	588,7
AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA ALEJANDRA		Entrantes	618	520,6
JIMENEZ PORRAS DERLY VANESSA		Entrantes	616	708,3
GARZA GARZA FANNY		Entrantes	596	554
RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO		Click to call	586	362,9
RIAÑO GUILLEN DANIEL MAURICIO		Entrantes	575	520,6
CASTRO MENDOZA KAREN STEFANIA		Entrantes	537	533,5
ABRIL HAZEL MAYERLY		Entrantes	489	533,5
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO		Entrantes	452	437,9
MALDONADO GAMBOA PAULA		Click to call	439	616,8
DIAZ HERNANDEZ DIANA CAROLINA		Entrantes	393	881,1
MARTINEZ RODRIGUEZ LEIDY KATHERINE		Entrantes	363	564,1
CARDENAS CARDENAS ANGELICA LUCIA		Entrantes	343	538,1
ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA		Video llamada	318	418,6
AGUILERA RODRIGUEZ IVAN MAURICIO	12/09/2023	Entrantes	259	514,1
MARTINEZ MURCIA SANDRA MILENA		Entrantes	214	547,5
FARFAN VALDERRAMA NELSY YANIRA		Entrantes	162	838,9
ALVAREZ LARA LUISA MARIA		WCB	623	415,4
SANCHEZ CERON YAQUELINE	8/09/2023	Video llamada	19	355,4
FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL		WCB	916	333,3
Total Llamadas / Promedio TMO			30.137	554,7

Canal telefónico Inbound

El canal de llamadas entrantes es atendido por el ingreso de interacciones a través de las líneas: local (601) 3649400 y nacional 018000127425.

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.

A continuación, se describe el comportamiento detallado.

Estadísticas del Mes

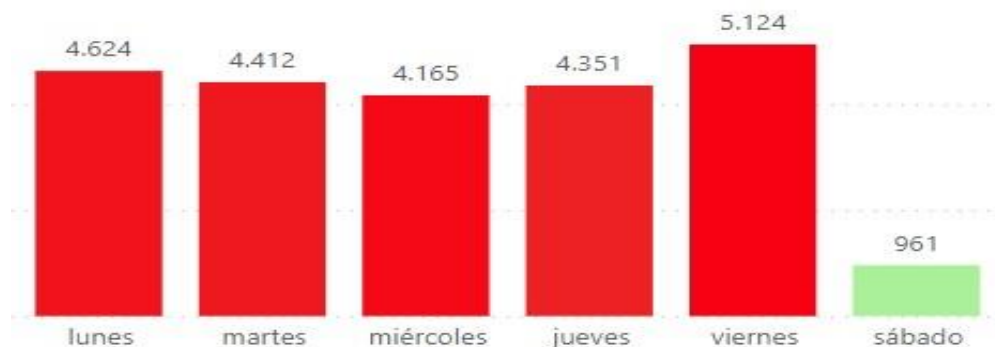
Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 551 segundos.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	1.874	765	1.109	965	144	574	12,98 %	51,76 %	87,02 %	545
02/09/2023	336	150	186	186	0	183	0,00 %	98,39 %	100,00 %	532
04/09/2023	2.122	886	1.236	1.010	226	499	18,28 %	40,37 %	81,72 %	551
05/09/2023	2.029	931	1.098	942	156	543	14,21 %	49,45 %	85,79 %	566
06/09/2023	1.987	811	1.176	981	195	550	16,58 %	46,77 %	83,42 %	582
07/09/2023	1.973	839	1.134	1.005	129	663	11,38 %	58,47 %	88,62 %	590
08/09/2023	1.810	809	1.001	982	19	855	1,90 %	85,41 %	98,10 %	546
09/09/2023	343	152	191	189	2	186	1,05 %	97,38 %	98,95 %	547
11/09/2023	2.183	960	1.223	1.106	117	764	9,57 %	62,47 %	90,43 %	552
12/09/2023	2.056	888	1.168	1.012	156	614	13,36 %	52,57 %	86,64 %	573
13/09/2023	1.964	929	1.035	971	64	718	6,18 %	69,37 %	93,82 %	564
14/09/2023	2.115	962	1.153	1.006	147	601	12,75 %	52,12 %	87,25 %	573
15/09/2023	1.965	800	1.165	1.067	98	663	8,41 %	56,91 %	91,59 %	572
16/09/2023	396	177	219	204	15	155	6,85 %	70,78 %	93,15 %	544
18/09/2023	2.606	1.028	1.578	1.298	280	568	17,74 %	35,99 %	82,26 %	538
19/09/2023	2.540	1.047	1.493	1.254	239	532	16,01 %	35,63 %	83,99 %	527
20/09/2023	2.912	1.220	1.692	1.130	562	243	33,22 %	14,36 %	66,78 %	517
21/09/2023	2.464	1.067	1.397	1.186	211	628	15,10 %	44,95 %	84,90 %	539
22/09/2023	2.060	825	1.235	1.085	150	666	12,15 %	53,93 %	87,85 %	554
23/09/2023	349	149	200	194	6	189	3,00 %	94,50 %	97,00 %	562
25/09/2023	2.280	990	1.290	1.210	80	916	6,20 %	71,01 %	93,80 %	529
26/09/2023	2.213	950	1.263	1.204	59	921	4,67 %	72,92 %	95,33 %	552
27/09/2023	2.447	1.097	1.350	1.083	267	502	19,78 %	37,19 %	80,22 %	538
28/09/2023	2.063	882	1.181	1.154	27	947	2,29 %	80,19 %	97,71 %	540
29/09/2023	1.881	826	1.055	1.025	30	944	2,84 %	89,48 %	97,16 %	538
30/09/2023	384	194	190	188	2	183	1,05 %	96,32 %	98,95 %	596
Total	47.352	20.334	27.018	23.637	3.381	14.807	12,51 %	54,80 %	87,49 %	551

Tabla 10.

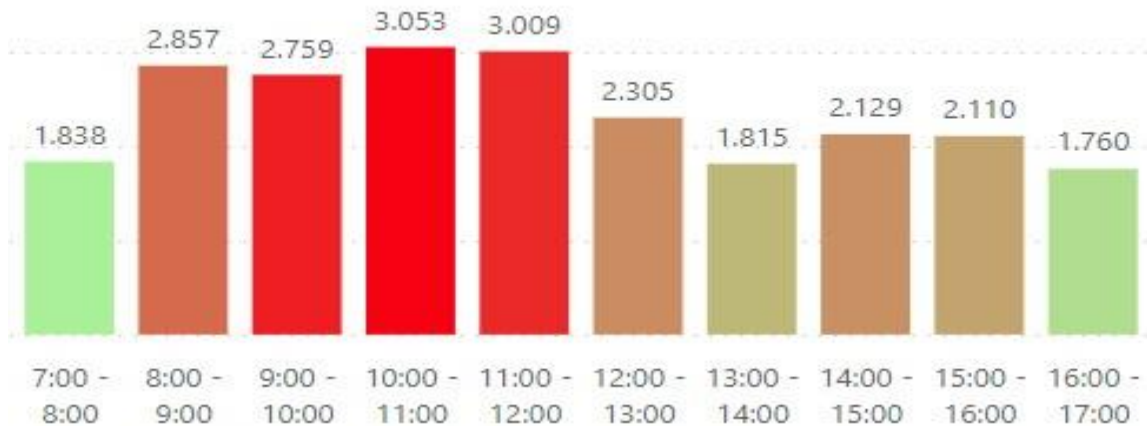
- Se atendieron en promedio 1.068 llamadas/ Interacciones de lunes a viernes y sábados 192 llamadas/ interacciones.
- La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 86,3% de las transacciones recibidas en todos los canales.

Durante los días de la semana, se evidencia que los viernes se atienden el mayor número de llamadas en la línea, tal como lo muestra la siguiente gráfica.



Gráfica 7.

La franja horaria de mayor tráfico en el canal telefónico es la comprendida entre las 10:00 a.m y las 12:00 m.d, tal como se muestra e la siguiente gráfica.



Gráfica 8.

Canal Chat

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “canales de atención” y posteriormente marca la alternativa correspondiente a “Chatea con nuestro asesor en línea”.

Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	112	0	112	103	9	89	8,04 %	79,46 %	91,96 %	949
02/09/2023	16	0	16	16	0	16	0,00 %	100,00 %	100,00 %	677
04/09/2023	145	0	145	134	11	125	7,59 %	86,21 %	92,41 %	710
05/09/2023	151	0	151	144	7	129	4,64 %	85,43 %	95,36 %	755
06/09/2023	190	0	190	178	12	153	6,32 %	80,53 %	93,68 %	687
07/09/2023	123	0	123	115	8	99	6,50 %	80,49 %	93,50 %	712
08/09/2023	128	0	128	115	13	101	10,16 %	78,91 %	89,84 %	626
09/09/2023	27	0	27	25	2	23	7,41 %	85,19 %	92,59 %	865
11/09/2023	182	0	182	174	8	145	4,40 %	79,67 %	95,60 %	715
12/09/2023	175	0	175	165	10	135	5,71 %	77,14 %	94,29 %	691
13/09/2023	173	0	173	162	11	132	6,36 %	76,30 %	93,64 %	755
14/09/2023	174	0	174	160	14	128	8,05 %	73,56 %	91,95 %	824
15/09/2023	170	0	170	160	10	130	5,88 %	76,47 %	94,12 %	687
16/09/2023	32	0	32	29	3	24	9,38 %	75,00 %	90,63 %	751
18/09/2023	217	0	217	196	21	147	9,68 %	67,74 %	90,32 %	756
19/09/2023	197	0	197	185	12	147	6,09 %	74,62 %	93,91 %	793
20/09/2023	207	0	207	181	26	144	12,56 %	69,57 %	87,44 %	714
21/09/2023	229	0	229	214	15	140	6,55 %	61,14 %	93,45 %	816
22/09/2023	138	0	138	131	7	103	5,07 %	74,64 %	94,93 %	658
23/09/2023	17	0	17	16	1	15	5,88 %	88,24 %	94,12 %	671
25/09/2023	199	0	199	186	13	153	6,53 %	76,88 %	93,47 %	787
26/09/2023	166	0	166	156	10	129	6,02 %	77,71 %	93,98 %	684
27/09/2023	241	0	241	218	23	164	9,54 %	68,05 %	90,46 %	737
28/09/2023	234	0	234	217	17	175	7,26 %	74,79 %	92,74 %	680
29/09/2023	169	0	169	155	14	120	8,28 %	71,01 %	91,72 %	686
30/09/2023	43	0	43	41	2	34	4,65 %	79,07 %	95,35 %	586
Total	3.855	0	3.855	3.576	279	2.900	7,24 %	75,23 %	92,76 %	733

Tabla

11.

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibió en promedio 173 chats de lunes a viernes y sábados 25 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 733 segundos es decir 12 minutos con 13 segundos.

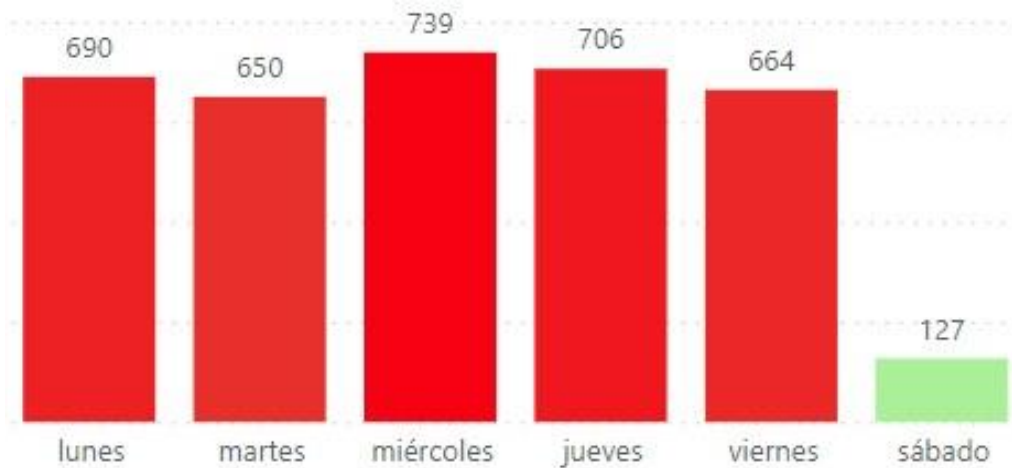
Secretaría Distrital de Movilidad

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



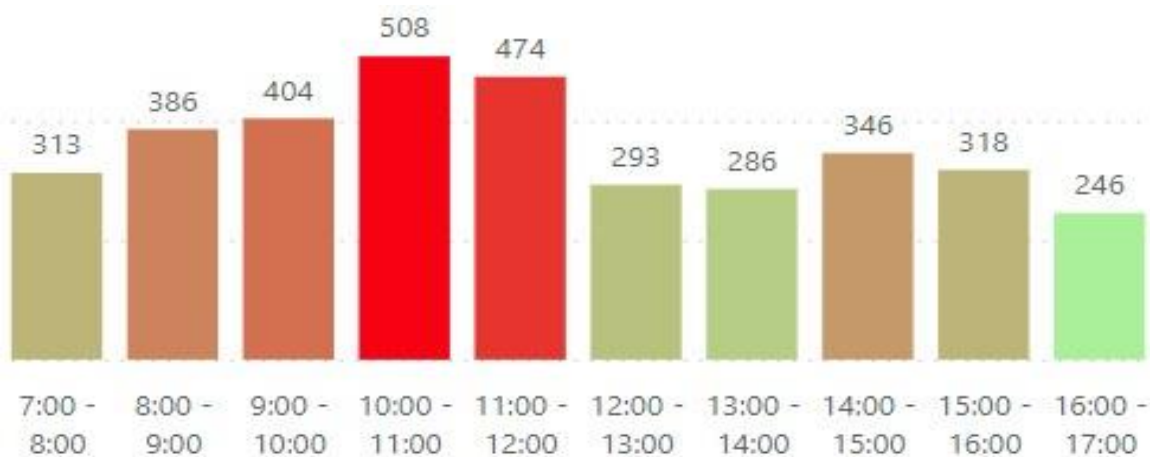
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Los miércoles se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 9.

El canal chat tiene una asignación para la atención de 5 agentes, atendiendo cada uno en simultaneo 3 interacciones.



Gráfica 10.

Desde las 10:00 a.m hasta las 12:00 m.d, se evidencia un aumento de ingreso de solicitudes.

Llamada virtual (click to call)

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web:

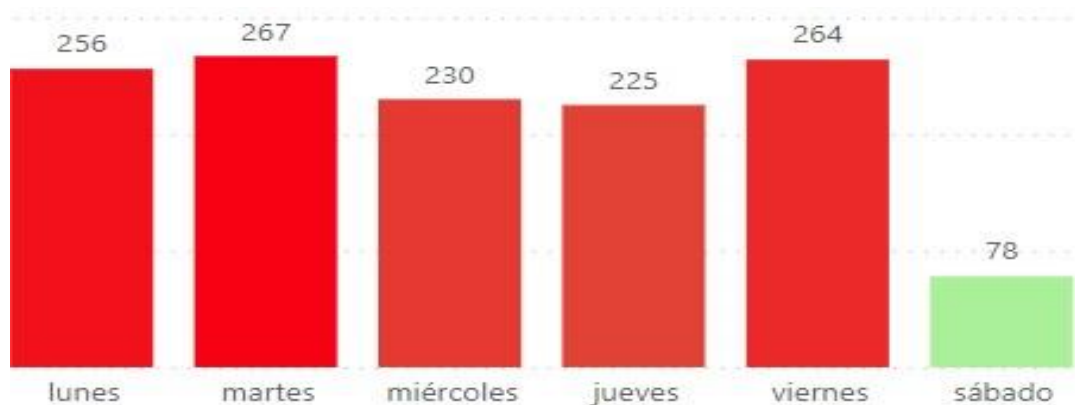
www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “canales de atención” y posteriormente dan click en la opción correspondiente: “Llámanos”

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	49	0	49	45	4	40	8,16 %	81,63 %	91,84 %	372
02/09/2023	15	0	15	14	1	14	6,67 %	93,33 %	93,33 %	402
04/09/2023	43	0	43	42	1	40	2,33 %	93,02 %	97,67 %	323
05/09/2023	57	0	57	49	8	40	14,04 %	70,18 %	85,96 %	296
06/09/2023	63	0	63	59	4	55	6,35 %	87,30 %	93,65 %	328
07/09/2023	62	0	62	54	8	43	12,90 %	69,35 %	87,10 %	303
08/09/2023	56	0	56	47	9	38	16,07 %	67,86 %	83,93 %	372
09/09/2023	24	0	24	23	1	22	4,17 %	91,67 %	95,83 %	303
11/09/2023	65	0	65	62	3	54	4,62 %	83,08 %	95,38 %	366
12/09/2023	90	0	90	79	11	64	12,22 %	71,11 %	87,78 %	446
13/09/2023	52	0	52	47	5	46	9,62 %	88,46 %	90,38 %	439
14/09/2023	44	0	44	37	7	31	15,91 %	70,45 %	84,09 %	383
15/09/2023	71	0	71	66	5	64	7,04 %	90,14 %	92,96 %	340
16/09/2023	12	0	12	10	2	9	16,67 %	75,00 %	83,33 %	329
18/09/2023	94	0	94	71	23	62	24,47 %	65,96 %	75,53 %	415
19/09/2023	92	0	92	62	30	52	32,61 %	56,52 %	67,39 %	401
20/09/2023	80	0	80	62	18	39	22,50 %	48,75 %	77,50 %	472
21/09/2023	88	0	88	71	17	62	19,32 %	70,45 %	80,68 %	370
22/09/2023	55	0	55	48	7	45	12,73 %	81,82 %	87,27 %	433
23/09/2023	10	0	10	10	0	9	0,00 %	90,00 %	100,00 %	358
25/09/2023	120	0	120	81	39	43	32,50 %	35,83 %	67,50 %	373
26/09/2023	94	0	94	77	17	59	18,09 %	62,77 %	81,91 %	336
27/09/2023	89	0	89	62	27	44	30,34 %	49,44 %	69,66 %	321
28/09/2023	84	0	84	63	21	60	25,00 %	71,43 %	75,00 %	289
29/09/2023	74	0	74	58	16	57	21,62 %	77,03 %	78,38 %	335
30/09/2023	25	0	25	21	4	21	16,00 %	84,00 %	84,00 %	228
Total	1.608	0	1.608	1.320	288	1.113	17,91 %	69,22 %	82,09 %	365

Tabla 12.

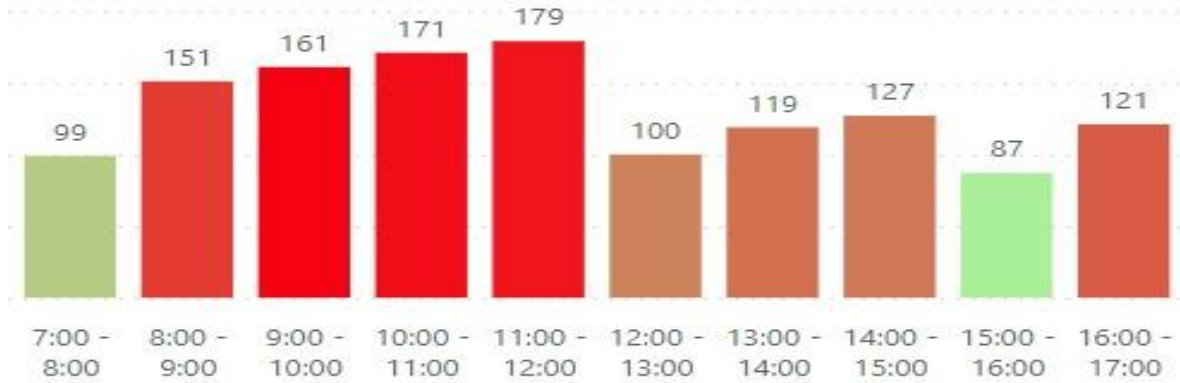
Este canal no utiliza los minutos o recursos de la ciudadanía, dado que las interacciones se efectúan usando la red de internet.

- Durante este período se recibió en promedio 58 interacciones de lunes a viernes y los sábados 16 interacciones en promedio.
- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 365 segundos (6 minutos con 5 segundos).
- Los martes y viernes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 11.

Durante el horario de atención de llamada virtual, la franja horaria comprendida entre las 10:00 a.m y las 12:00 md es la de mayor flujo de solicitudes, tal como se muestra en la gráfica.



Gráfica 12.

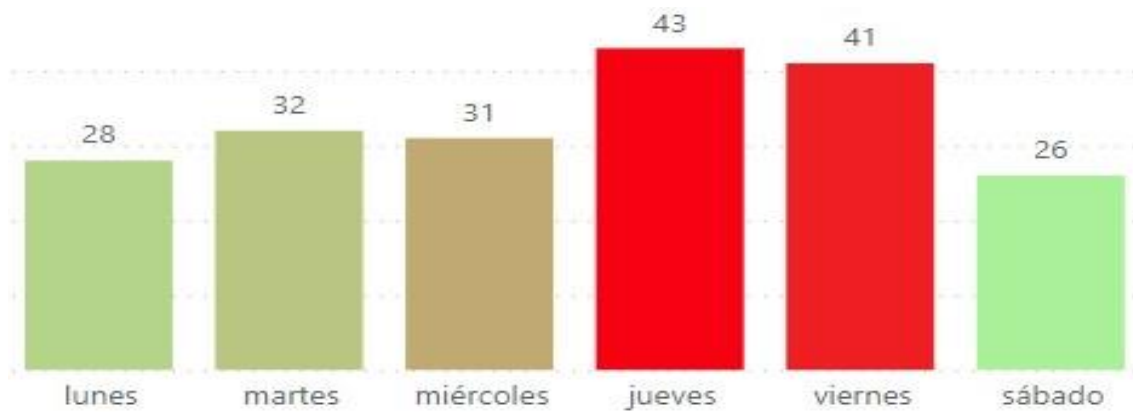
Video llamada

El canal de video llamada es atendido por un agente con conocimiento en Lengua de señas colombiana. Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “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	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	4	0	4	4	0	4	0,00 %	100,00 %	100,00 %	594
02/09/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	30
04/09/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	34
05/09/2023	8	0	8	7	1	7	12,50 %	87,50 %	87,50 %	282
06/09/2023	2	0	2	2	0	2	0,00 %	100,00 %	100,00 %	229
07/09/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	177
08/09/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	48
09/09/2023	6	0	6	5	1	5	16,67 %	83,33 %	83,33 %	346
11/09/2023	8	0	8	6	2	6	25,00 %	75,00 %	75,00 %	424
12/09/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	64
13/09/2023	9	0	9	9	0	7	0,00 %	77,78 %	100,00 %	345
14/09/2023	8	0	8	8	0	8	0,00 %	100,00 %	100,00 %	301
15/09/2023	21	0	21	19	2	19	9,52 %	90,48 %	90,48 %	253
16/09/2023	8	0	8	6	2	6	25,00 %	75,00 %	75,00 %	104
18/09/2023	10	0	10	10	0	9	0,00 %	90,00 %	100,00 %	250
19/09/2023	17	0	17	17	0	16	0,00 %	94,12 %	100,00 %	258
20/09/2023	7	0	7	7	0	6	0,00 %	85,71 %	100,00 %	135
21/09/2023	13	0	13	13	0	12	0,00 %	92,31 %	100,00 %	327
22/09/2023	16	0	16	14	2	11	12,50 %	68,75 %	87,50 %	259
23/09/2023	5	0	5	5	0	5	0,00 %	100,00 %	100,00 %	130
25/09/2023	13	0	13	11	2	11	15,38 %	84,62 %	84,62 %	279
26/09/2023	5	0	5	5	0	4	0,00 %	80,00 %	100,00 %	185
27/09/2023	16	0	16	13	3	12	18,75 %	75,00 %	81,25 %	229
28/09/2023	22	0	22	19	3	19	13,64 %	86,36 %	86,36 %	223
29/09/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	125
30/09/2023	9	0	9	9	0	9	0,00 %	100,00 %	100,00 %	123
Total	219	0	219	201	18	190	8,22 %	86,76 %	91,78 %	248

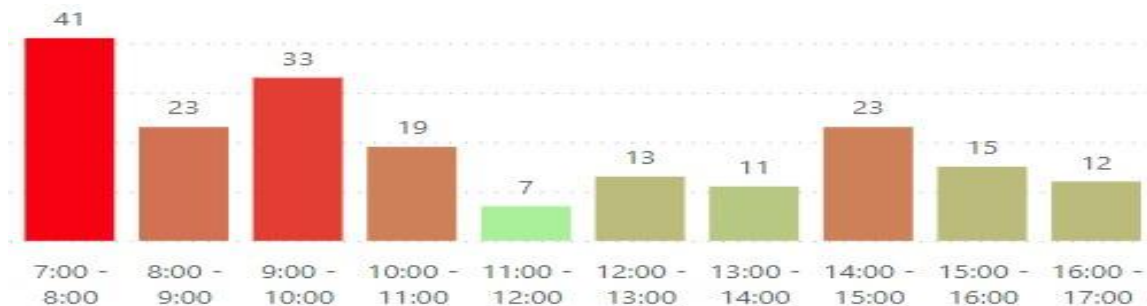
Tabla 13.

- Durante este período se recibió en promedio 6 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 248 segundos (4 minutos con 8 segundos).
- Los días de mayor tráfico son los jueves y viernes.



Gráfica 13.

El rango horario de mayor tráfico para este canal, está comprendido entre las 07:00 am y las 08:00 am, como se muestra en la gráfica.



Gráfica 14.

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

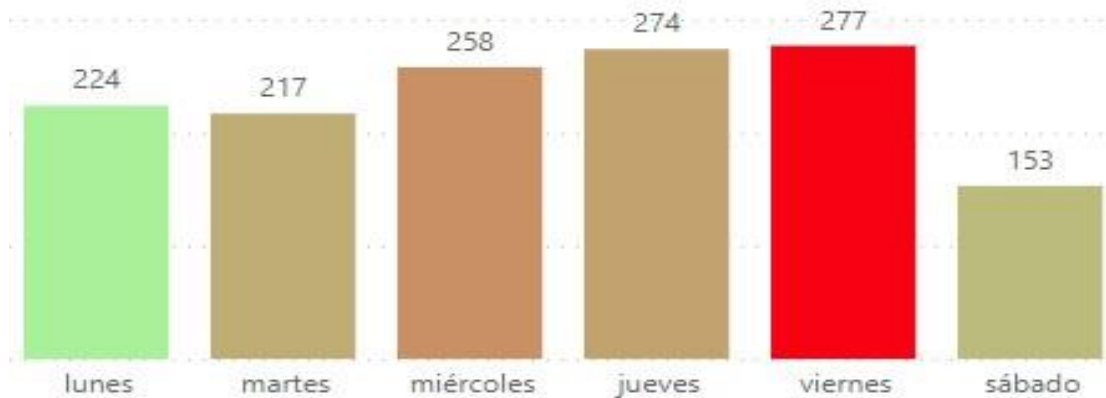
Canal de atención destinado a la solicitud de devolución de llamadas posterior al diligenciamiento de un formulario de atención, el cual es documentado por la ciudadanía. Aunque el formulario está disponible las 24 horas en la página web de la Entidad, se realiza la devolución de llamadas al ciudadano en el horario de atención habilitado del centro de contacto.

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

Fecha_Inc.	Llamadas salientes realizadas	Llamadas salientes contestadas	Llamadas salientes no contestadas	contactabilidad	TMO
1/09/2023	52	37	15	71,15 %	181,76
2/09/2023	25	20	5	80,00 %	160,27
4/09/2023	40	30	10	75,00 %	203,70
5/09/2023	67	42	25	62,69 %	120,11
6/09/2023	57	43	14	75,44 %	157,41
7/09/2023	38	34	4	89,47 %	256,26
8/09/2023	38	23	15	60,53 %	171,75
9/09/2023	19	7	12	36,84 %	113,87
11/09/2023	57	56	1	98,25 %	189,10
12/09/2023	64	57	7	89,06 %	153,77
13/09/2023	63	49	14	77,78 %	160,09
14/09/2023	74	61	13	82,43 %	194,52
15/09/2023	165	127	38	76,97 %	95,66
16/09/2023	163	123	40	75,46 %	71,16
18/09/2023	65	58	7	89,23 %	145,88
19/09/2023	74	61	13	82,43 %	185,44
20/09/2023	107	87	20	81,31 %	152,75
21/09/2023	98	87	11	88,78 %	145,25
22/09/2023	57	40	17	70,18 %	123,55
23/09/2023	18	10	8	55,56 %	69,09
25/09/2023	93	80	13	86,02 %	149,96
26/09/2023	78	57	21	73,08 %	165,76
27/09/2023	90	79	11	87,78 %	146,92
28/09/2023	106	92	14	86,79 %	170,48
29/09/2023	81	50	31	61,73 %	92,81
30/09/2023	19	13	6	68,42 %	124,44
Total	1.808	1.403	405	77,60 %	141,48

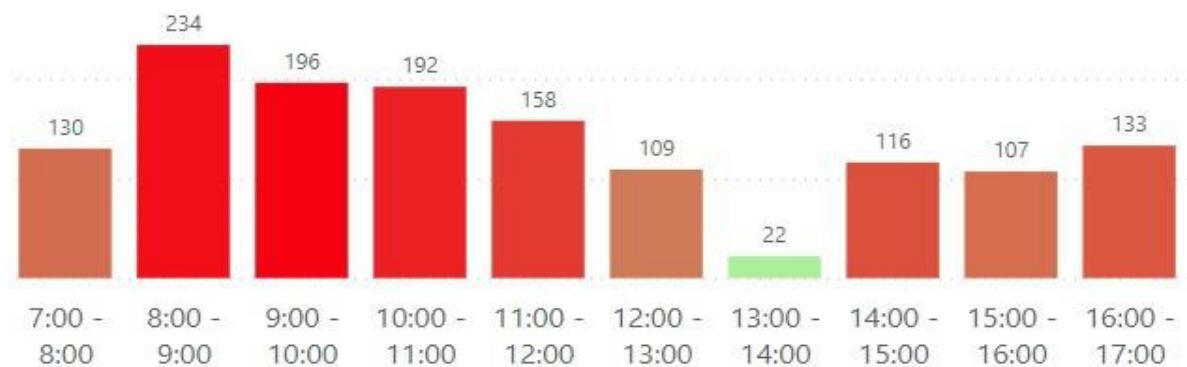
Tabla 14.

- Se realizan en promedio 58 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones son los viernes, como se muestra en la gráfica



Gráfica 15.

- El horario con la mayor frecuencia de marcación hacia la ciudadanía es entre las 8:00 am y las 9:00 am, como se muestra en la gráfica



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.

Gráfica 16.

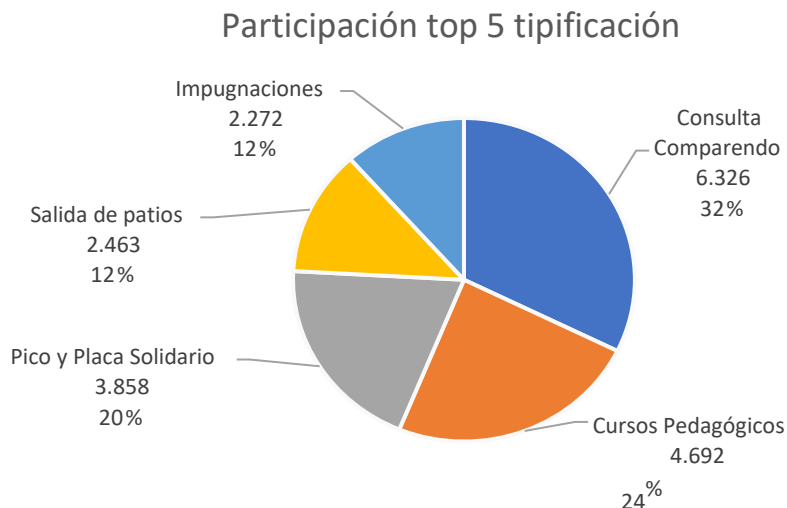
Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por la ciudadanía es la de consulta comparendo con el 22.86% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 16.84% y consulta de pico y placa solidario con el 13.76% de participación:

Temas	Cantidad	Participación
Consulta Comparendo	6.326	22,86%
Cursos Pedagógicos	4.692	16,84%
Pico y Placa Solidario	3.858	13,76%
Salida de patios	2.463	8,62%
Impugnaciones	2.272	7,92%
Otro tipo de consulta	1.933	6,67%
PQRS	1.626	5,54%
Ventanilla Única de Servicios – VUS	1.606	5,47%
Otros trámites y servicios	1.094	3,58%
Temas	Cantidad	Participación
Facilidades de pago	935	2,99%
Pico y placa (no PYPS)	759	2,34%
Información general sobre la SDM	712	2,17%
Otras entidades	458	1,23%
Total general	28.734	100,00%

Tabla 15.

A continuación, se presenta gráficamente los 5 principales temas más tipificados durante el mes.



Gráfica 17.

5. INDICADORES ADICIONALES

Ocupación de los agentes

Este indicador mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo del 01 al 30 de septiembre 2023, este indicador se cumplió, logrando un nivel del **90%**, 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 septiembre 2023 se presentó rotación de 4 personas de forma voluntaria. El resultado cerró en un cumplimiento del **6%**. Por otro lado, dentro de la dinámica operativa y mejora continua, se realizó finalización de contrato a 2 personas por periodo de prueba.

La siguiente tabla resume los eventos de retiro presentados en el mes objeto de medición finalizando contrato a las siguientes personas:

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha retiro
1073682518	MANOSALVA PEREZ WILLIAN ANDRES	Periodo de prueba	1/09/2023
1192898415	MOTTA ALVAREZ LIZETH DAYANA	Periodo de prueba	11/09/2023
1024502499	SANCHEZ CERON YAQUELINE	Voluntario	8/09/2023
1030682132	AGUILERA RODRIGUEZ IVAN MAURICIO	Voluntario	12/09/2023
1032418301	BAUTISTA FARIAS WILLIAM ARMANDO	Voluntario	19/09/2023
1016050674	GARZON PERILLA CIELO PAOLA	Voluntario	22/09/2023

Tabla 22

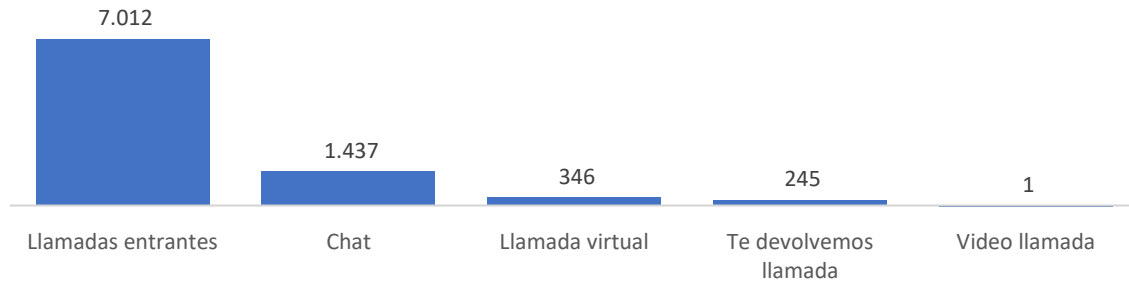
Quejas por servicio

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. En tal sentido, para el periodo objeto de análisis no se presentaron quejas, por lo cual el indicador se cumplió al 100%.

6. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL

Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente grafico muestra el comportamiento volumétrico de las encuestas contestadas por cada canal en la satisfacción de la ciudadanía durante la atención, donde, de las 9.041 encuestas respondidas la participación por canal es:



Gráfica 26.

7. NOVEDADES OPERATIVAS

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

Servicio Digiturno Avanzado

Para el mes en referencia se presentaron los siguientes eventos operativos en el sistema de agendamiento de citas:

Tipo Novedad	Cantidad reporte	Participación
Sistema	1	50%
Usuarios	1	50%
Total general	2	100,00%

Tabla 24.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que el sistema de dispensación de turnos para la operación de la Secretaría Distrital de Movilidad muestra estabilidad y cumple con las necesidades operativas y disponibilidad contratadas por la Entidad.

• Planes de Acción Incidencias Operativas

Incidencia operativa 14 de junio 2023

El día 13 de septiembre se dan por finalizadas las acciones correctivas de los envíos de mensajes de texto y gestión telefónica a los ciudadanos que se vieron afectados por la incidencia del 14 de junio, así:

• *Envíos de mensajes de texto*

El día 13 de septiembre se cumplió con el compromiso enviando mensaje de texto con un día hábil de anticipación como recordatorio a la ciudadanía que tiene cita agendada. La siguiente tabla muestra los resultados logrados:

Fecha Envío	Total Registros	Exitoso - Porcentaje	Rechazados - Porcentaje	Observación
31 agosto 2.023	300	297 - 99%	3 - 1%	Agendas 01 septiembre
01 septiembre 2023	299	291 - 98,6%	4 - 1,4%	Agendas 04 septiembre
04 septiembre 2023	297	295 - 100%		Agendas 05 Septiembre
05 septiembre 2023	298	286 - 96,9%	9 - 3,1%	Agendas 06 septiembre
06 septiembre 2023	300	298 - 100%		Agendas 07 septiembre
07 septiembre 2023	300	296 - 98,6%	4 - 1,4%	Agendas 08 septiembre
Fecha Envío	Total Registros	Exitoso - Porcentaje	Rechazados - Porcentaje	Observación
08 septiembre 2023	300	296 - 98,6%	4 - 1,4%	Agendas 11 septiembre
11 septiembre 2023	300	293 - 97,6%	7 - 2,4%	Agendas 12 septiembre
12 septiembre 2023	300	297 - 99%	3 - 1%	Agendas 13 septiembre
13 septiembre 2023	240	238 - 99,3%	2 - 0,7%	Agendas 14 septiembre

• *Gestión telefónica*

Se finalizó dando cumplimiento a la gestión telefónica a los ciudadanos con los siguientes resultados:

Fecha Gestión	Total Gestión	Exitoso		No Efectivo		Motivos No efectividad - Participación				
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Buzón	Sin Buzón	Sistema Cancela	Fuera de servicio	Llamada rechazada
01 - sep	241	116	48%	125	52	73 - 58%	14 - 11%	6 - 5%	7 - 6%	25 - 20%
04 - sep	268	134	50%	134	50%	76 - 57%	27 - 20%	10 - 7%	3 - 2%	18 - 13%
05 - sep	308	137	44%	171	56%	89 - 52%	24 - 14%	16 - 9%	5 - 3%	37 - 22%
06 - sep	264	145	55%	119	45%	71 - 60%	17 - 14%	11 - 9%	2 - 2%	18 - 15%
07 - sep	640	315	49%	325	1%	145 - 45%	45 - 13%	55 - 17%	15 - 5%	68 - 21%

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.

08 – sep	511	215	42%	296	58%	132-45%	35 - 12%	35 – 13%	9 -3%	82 – 28%
09 – sep	398	195	49%	203	51%	106-52%	44 – 22%	13 – 6%	8 – 4%	32 – 16%
11 – sep	671	326	49%	345	51%	135-39%	41 – 12%	56 - 16%	16 – 5%	97 – 28%
12 - sep	837	381	46%	456	54%	197-43%	56 – 12%	74 – 16%	27 – 6%	102-22%
Total	15.292	7.378	48%	7.912	52%	4.388 -55%	1.188 -15%	862-11%	324-4%	1.152-15%

Así mismo, desde septiembre se inició el apoyo con el envío de videncias de esta notificación para responder a las diferentes Peticiones ciudadanas que se han venido recibiendo resultado de este evento.

Al cierre del mes de septiembre se dio respuesta a 38 peticiones ciudadanas con sus respectivas evidencias de notificación.

Plan de acción incidencia operativa del 14 de septiembre 2023

El pasado 14 de setiembre del presente año a las 12:04 pm, la SDM en el marco de la ejecución de la orden de compra OC - No. 105849, aprobó a la UT ASD-IQ el envío masivo de 631 mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos a igual número de ciudadan@s y en tal efecto, la UT ASD – IQ tomó los datos (número de comparendo, fecha, hora, enlace de conexión, numero de celular, correo electrónico y nombre del ciudadano) de la base de datos aportada por la Entidad el 07 de septiembre del 2023 a las 12:07 pm, con la siguiente distribución de las citas virtuales:

- 209 ciudadan@s con cita virtual para el 18 de septiembre del 2023 • 208 ciudadan@s con cita virtual para el 19 de septiembre del 2023
- 214 ciudadan@s con cita virtual para el 20 de septiembre del 2023

La UT ASD-IQ en atención al requerimiento procedió con el alistamiento de la base de datos y en consecuencia el 15 de septiembre 2023, a partir de las 10:20 am realizó el envío solicitado, dando cumplimiento al procedimiento definido así:

- Adecuación de la base de datos con la personalización solicitada en términos de día, hora de la cita, teléfono de destino y demás datos requeridos por la Entidad.
- Revisión de la consistencia de la nueva base de datos con la personalización citada en el punto anterior.
- Liberación de los mensajes y correos electrónicos de prueba al equipo interno de la operación y supervisión de la Entidad, para su revisión y aprobación.
- Confirmación de la aprobación por parte del equipo de supervisión de la Entidad, a los mensajes y correos electrónicos de prueba.
- Cargar la base de datos personalizada en la plataforma
- Liberación de los mensajes y correos electrónicos al público objetivo

Al momento de hacer la adecuación de la base de datos para el envío de los mensajes de texto (SMS), por falta de atención al detalle de uno de los miembros del equipo, éste realizó una parametrización errada en la base de datos que se personaliza, sin tener presente que la base de datos aportada por la Entidad incluía citas virtuales para dos fechas adicionales (19 y 20 de septiembre 2023).

Identificado el error, la UT ASD-IQ, sobre las 11:37 horas del 15 de septiembre 2023, procede a notificar telefónicamente el incidente, al equipo de supervisión de la Entidad, a quien se le informa la situación presentada únicamente para los envíos de textos SMS, pues los envíos de correo electrónico no sufrieron afectación alguna. En tal sentido, las partes (UT – SDM) acuerdan en conjunto el siguiente plan de acción y/o estrategia para mitigar el impacto del incidente:

- Envío SMS de omisión.
- Envío SMS con la fecha y hora exacta de la cita de impugnación
- Envío campaña mailing con datos de fecha, hora exacta de la cita de impugnación virtual con el link de la audiencia.
- Envío de blaster con mensaje genérico de información de la SMD
- Con corte a las 2:00 pm verificar que ciudadanos no han abierto el email e iniciar campaña outbound sin uso de recursos de la campaña de la SDM.

Acordada la estrategia de mitigación, sobre las 11:45 horas del 15 de septiembre 2023 se da inicio al desarrollo de esta, para cada ítem así:

- **Envío SMS de omisión:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente texto: *“La SDM le solicita hacer caso omiso al mensaje enviado a las 10:20 am. Pronto recibirá la información de su cita de impugnación virtual”*. Estos mensajes fueron liberados el 15-sept 2023 a las 12:41 horas, sobre un universo de 422 registros. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 97,2%. Ver informe adjunto.
- **Envío SMS con la fecha y hora exacta de la cita de impugnación:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente texto: *“La SDM le recuerda su cita de Impugnación del comparendo ***** el dd-mm-aa a las hh:mm en el enlace: *****”*. Estos mensajes fueron liberados el 15-sept 2023 a las 14:03 horas, sobre un universo de 208 registros que continuaron con cita de impugnación activa, luego de una depuración interna solicitada por la Entidad. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 97,6%. Ver informe adjunto.
- **Envío campaña mailing con datos de fecha, hora exacta de la cita de impugnación virtual con el link de la audiencia:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente texto:

“Señor(a) #Name#:

La Secretaría Distrital de Movilidad le confirma datos para el ingreso a su audiencia de impugnación virtual del comparendo #Infraccion#. Por tal motivo lo invitamos a conectarse a #link# el #Fecha cita# a las #Hora cita#. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 136 de la Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito Terrestre.*

Le sugerimos verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada.

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.

Si requiere asesoría u orientación lo invitamos a comunicarse al (601) 3649400 opción 2.

Para la Secretaría Distrital de Movilidad es un placer servirle.

"El propietario, representante legal o presunto infractor, deberá conectarse 5 minutos antes de la hora indicada al enlace enviado, con los documentos de identificación personal, en caso de la representación judicial se deberá presentar poder, este deberá cumplir con los requisitos del Decreto 806 de 2020, igualmente presentar copia de la cédula del poderdante, como los documentos de representación personal y profesional del abogado que se presente a realizar la impugnación; si tiene a bien presentar otra documentación para sustentar su inconformidad deberá ser presentada en dicha audiencia.

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 que los requisitos y términos contemplados para este trámite en el artículo 136 del Código Nacional de tránsito se cumplan."

Estos correos electrónicos fueron liberados el 15-sept 2023, a las 13:56 horas, sobre un universo de 208 registros que continuaron con cita activa, luego de una depuración interna solicitada por la Entidad. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 98,5%. Ver informe adjunto.

- **Envío de blaster con mensaje genérico de información de la SMD:** Para el desarrollo de esta estrategia se definieron dos guiones convertidos a voz, con dos intentos de marcación por cada único número de contacto así:
 - (i) Para 208 registros se envió el siguiente mensaje de voz: *"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"* Estos mensajes de voz fueron liberados el 15-sept 2023 a las 14:12 horas. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 93.9%, retirando 10 números duplicados. Ver informe adjunto.
 - (ii) Para 214 registros se envió el siguiente mensaje de voz: *"La SDM le solicita hacer caso omiso al mensaje enviado a las 10:20. Pronto recibirá la información de su cita de impugnación virtual"*. Estos mensajes de voz fueron liberados el 15-sept 2023 a las 16:42 horas. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 93,9%, retirando 36 números duplicados. Ver informe adjunto.
- **Con corte a las 2:00 pm verificar que ciudadanos no han abierto el email e iniciar campaña outbound sin uso de recursos de la campaña de la SDM:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente guion:

Buenos días/ Buenas tardes. Le habla XXXXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad, ¿Me comunico con el (la) señor(a) XXXXXX?

Si; continuar con: -Señor(a) XXXX, el día 15 de septiembre, realizamos el envío de un correo electrónico confirmando la fecha y hora de su cita de impugnación virtual respecto de la imposición de la orden de comparendo XXXXX, para el día xx-xx-23 a las xx:xx. ¿Usted lo recibió?

Si; continuar con: - Señor(a) XXXX, tenga en cuenta:

* Verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada

* Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado

Despedida. Señor (a) XXXXX, me confirma por favor fecha y hora de la cita.

Gracias por haber atendido mi llamada, recuerde que le habló XXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad

No; continuar con: - Señor(a) XXXX, le recuerdo que su cita de impugnación está programada para el día XXXX a las XXXX de forma virtual, en el link *****

Por favor tenga en cuenta:

* Verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada

* Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado

Despedida. Señor (a) XXXXX, me confirma por favor fecha y hora de la cita. Gracias por haber atendido mi llamada, recuerde que le habló XXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad

Mensaje de Voz:

Buen día. Le habla XXXXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad, realizamos el envío de un correo electrónico confirmando su cita de impugnación virtual respecto de la imposición de la orden de comparendo XXXXX. Para el día __ a las __, por favor tenga en cuenta:

* Presentarse con 15 minutos de anterioridad a la hora programada en Centro de Servicios Movilidad Calle 13 Ubicado en la calle 13 No. 37 - 35

* Presentar su documento de identificación en original

* Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado.

Gráfica 27.

Esta campaña se ejecutó entre el 15 de septiembre 2023 a las 15:00 horas y 16 de septiembre 2023 a las 12:00 m, donde en conjunto (UT – SDM) se determinó llamar a 208 registros con cita virtual activa, dicha gestión telefónica contempló dos intentos por cada número telefónico. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 76,4%. Ver informe adjunto.

Para los 214 registros restantes, incluidos en una base de 5870 registros, la Entidad, el 16 de septiembre 2023 a las 12:30 horas, aprobó a la UT ASD-IQ, enviar una campaña de correo electrónico con el objeto de notificar la cancelación de la cita de impugnación virtual, bajo el concepto de “agendamiento fuera de término”.

Adicional a las acciones correctivas antes enunciadas, la UT ASD-IQ, como plan de mejora y lección aprendida, ajustó el 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	ENTREGABLE/ EVIDENCIA
1. Recepción de la base de datos del Cliente y adecuación/ alistamiento de una base de datos “espejo” para cargue en la plataforma	Profesional Zonal de Campo	Correo electrónico con la entrega de la base de datos al punto 2 (Preparación de los envíos en la plataforma) + la base de datos original aportada por el cliente.
2. Comparación de variables objeto de personalización. (Base de datos del Cliente Vs Base de datos “espejo” para cargue en la plataforma)	Minero 1	Correo electrónico con los resultados de la comparación: <ul style="list-style-type: none"> Aprobado: Comparación exitosa Ajustado: Ajustes menores Rechazado: No cumple la comparación
3. Preparación de los envíos en la plataforma	Minero 2	o Pruebas preliminares con población interna de la operación y el Cliente. o Recibida la aprobación procede con la liberación de los masivos.
4. Generación de informe por campaña	Minero 1 y Profesional Zonal de Campo	o Minero 1: Genera archivo con los resultados detallados y generales del envío realizado. o PZC: Revisa y libera informe al cliente.
Comunicación asertiva y oportuna entre todos los responsables del proceso		

Tabla 25.

Resultados plan de acción incidencia operativa del 14 de septiembre 2023

1. Resultado envío mensaje de texto omitiendo la información anterior

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.

ENVÍO DE SMS



Mensaje Omisión

Envío: 15 de septiembre de 2023 12:41 pm



Detalle Envío

Estado	#SMS	%SMS
Entregado	410	97,2%
Rechazado	12	2,8%
Total	422	100%

Mensaje enviado: La SDM le solicita hacer caso omiso al mensaje enviado a las 10:20. Pronto recibirá la información de su cita de impugnación virtual

Gráfica 28.

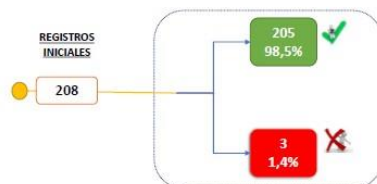
2. Envío correo electrónico informando datos correctos de agendamiento

ENVÍO DE CORREO



Información datos agendamiento

Envío: 12 de septiembre de 2023 1:56 pm



Detalle Envío



Señor(a) @Nombre:

La Secretaría Distrital de Movilidad le confirma datos para el ingreso a su audiencia de impugnación virtual del consentimiento Arbitral. Por lo tanto lo invitamos a comparecer a través de la plataforma de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en cumplimiento del artículo 129 de la Ley 180 de 2002 - Código Nacional de Procedimiento Civil.

Le sugerimos verificar su conexión a internet antes de la hora indicada.

Si requiere asesoría u orientación lo invitamos a comunicarse al (001) 3049400 opción 2.

Para la Secretaría Distrital de Movilidad es un placer servirle.

El procedimiento, necesariamente antes o después de haberse comunicado a través de la línea indicada en el correo electrónico, con los documentos de identificación personal, en caso de la representación judicial se deberá presentar poder, este deberá cumplir con los requisitos del Decreto 803 de 2003, igualmente presentar copia de la cédula del postulante, como los documentos de identificación personal y profesional del abogado que se presente a realizar la impugnación. Si tiene a bien presentar una documentación para sustentar su inconformidad deberá ser presentada en dicha audiencia.

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 que los requisitos y demás contemplados para este fin están en el artículo 129 del Código Nacional de Procedimiento Civil.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
Calle 13 N° 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información Línea 195

Página 1 de 1

Gráfica 29.

3. Envío mensaje de texto con datos correctos de agendamiento

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.

ENVÍO DE SMS



Información agendamiento

Envío: 15 de septiembre de 2023 2:03 pm



Detalle Envío

Estado	#SMS	%SMS
Entregado	203	97,6%
Rechazado	5	2,4%
Total	208	100%

Mensaje enviado: La SDM le recuerda su cita de Impugnación del comparendo ***** el dd-mm-aa a las hh:mm en el enlace:

Gráfica 30.

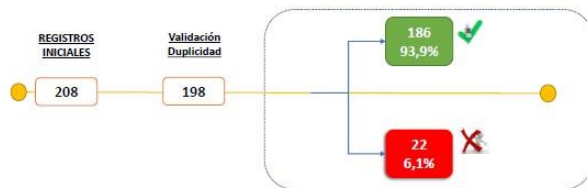
4. Envío blaster con información enviada

ENVÍO DE BLASTER



Mensaje Información enviada

Envío: 15 de septiembre de 2023 2:13 pm



Detalle Envío

Estado	#SMS	%SMS
Completado	186	93,94%
Máximo Intentos	12	6,06%
Total	198	100%

Registros Duplicados 10

Mensaje enviado: La Secretaria Distrital de Movilidad le envió información importante de su cita de impugnación al correo electrónico registrado en el sistema de agendamiento, agradecemos revisar.

Gráfica 31.

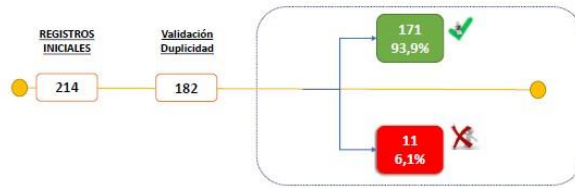
5. Envío blaster con omisión de información

ENVÍO DE BLASTER



Mensaje Omisión

Envío: 15 de septiembre de 2023 4:42 pm



Detalle Envío

Estado	#SMS	%SMS
Completado	171	93,9%
Máximo Intentos	11	6,1%
Total	214	100%

Registros duplicados 32

Mensaje enviado: La SDM le solicita hacer caso omiso al mensaje enviado a las 10:20. Pronto recibirá la información de su cita de impugnación virtual

Gráfica 32.

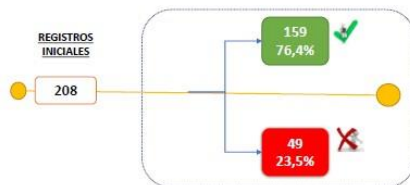
6. Gestión telefónica, con la confirmación de agendamiento correcto

GESTIÓN TELEFÓNICA



Mensaje Confirmación cita

Envío: 15 y 16 de septiembre de 2023



Detalle Gestión no efectiva

Estado	#SMS	%SMS
No permite dejar buzón	19	38,78%
Buzón de voz	16	32,65%
Ciudadano Rechaza la Llamada	9	18,37%
Fuera de Servicio	3	6,12%
Número equivocado	1	2,04%
No contesta	1	2,04%
Total	49	100%

Buenos días/ Buenas tardes. Le habla XXXXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad, ¿Me comunico con el (la) señor(a) XXXXXX?

Si; continuar con: -Señor(a) XXXX, el día 15 de septiembre, realizamos el envío de un correo electrónico confirmando la fecha y hora de su cita de impugnación virtual respecto de la imposición de la orden de comparendo XXXXX, para el día xx-xx-23 a las xxxx. ¿Usted lo recibió?.

Si; continuar con: - Señor(a) XXXX, tenga en cuenta:

- * Verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada
- * Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado

Despedida. Señor (a) XXXXX, me confirma por favor fecha y hora de la cita.
Gracias por haber atendido mi llamada, recuerde que le habló XXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad

Gráfica 33.

Con estas acciones se cumplen las medidas de subsanación en las novedades operativas presentadas hasta la fecha por envío de mensajes de texto y correos electrónicos.

Desarrollos

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

REQUERIMIENTO	AVANCE SEPTIEMBRE 2023
(i) 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	<ul style="list-style-type: none"> Finalización desarrollo: la UT ASD IQ finaliza la fase de desarrollo el 22 de agosto del 2023. Pruebas Unitarias: la UT ASD IQ ejecuta las pruebas el 23 de agosto 2023, identificado oportunidades de mejora y ajustes funcionales sobre los desarrollos Vs el alcance funcional aprobado. Pruebas Funcionales: Aplicadas las mejoras identificadas en las pruebas unitarias, con la participación de la Entidad se procede con las pruebas funcionales entre el 28 y 29 agosto 2023 con resultados exitosos, por lo cual las partes acuerdan el paso a producción el 30 de septiembre 2023 a las 5:30 pm Paso a producción: 31 agosto entre las 5:30 pm y las 10:30 pm con resultados exitosos Durante el mes de septiembre 2023, surtida la fase de estabilización, se da cierre exitoso al requerimiento.
(ii) Implementación en Lucía (Fase 2) de consulta de la fecha de cita	<ul style="list-style-type: none"> Al cierre del mes de agosto 2023, la UT ASD IQ se encuentra en proceso de desarrollo las funcionalidades aprobadas por la SDM en el mes de julio 2023. Importante hay que precisar que el cronograma presenta una desviación frente al plan inicial, ello en razón a escalamientos funcionales de mediana complejidad, realizados a III nivel de desarrollo (Fabrica desarrollo). Superados los escalamientos y con los ajustes realizados, se procede con las pruebas conjuntas con la Entidad el 06 de septiembre 2023, donde se identifican algunas mejoras, ajustes y modificación de alcance. La UT ASD-IQ procede con la valoración y estimación de esfuerzo frente a los ajustes y cambios planteados por la Entidad y el 13 de septiembre se realiza una nueva sesión de trabajo donde se evidencian exitosamente los ajustes e incorporación de nuevas funcionalidades como el caso del Servicio Web "Vehículos inmovilizados" El 18 de septiembre 2023, la Entidad entrega a la UT ASD-IQ, la Base de Conocimiento actualizada para su cargue en la plataforma. En tal sentido la UT procede con las validaciones y alistamiento del ambiente, logrando el paso a producción el 21 de septiembre 2023. Al cierre del mes de septiembre 2023, surtida la fase de estabilización, se da cumplimiento exitoso al requerimiento.

Tabla 26.

8. FINANCIERA Y CONTABLE

Manual de Supervisión: Revisar y aprobar las facturas o cuentas de cobro presentadas por el contratista verificando que en ellas se consignen, de manera clara y precisa, el concepto y

valor del servicio prestado, de los bienes o productos entregados y que correspondan con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y plazos convenidos.

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

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

PAGO	FACTURA	FECHA	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
4	FE-174	11/08/2023	01/07/2023 - 30/07/2023	285.643.427	1.749.887.907
5	FE-183	12/09/2023	01/08/2023 - 30/08/2023	312.740.038	1.437.147.869
6	FE-189	12/10/2023	01/09/2023 - 30/09/2023	315.370.597	1.121.777.272

9. LEGALES

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

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

Se estructuraron los documentos relacionados con el inicio del proceso para identificar un posible incumplimiento por los eventos del 14 de junio de 2023.

10. CONCLUSIONES

- Se realizan mesas de trabajo para revisión y validación de los tableros de control integral de los canales, presencial, virtual y PQRS.
- Se solicitan usuarios de SICON para generar solución en el primer contacto

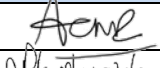
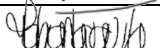
- Se modifican los Gifs de Video Llamada en Lengua de Señas Colombianas para unificar el mecanismo de difusión
- Se realiza validación de las preguntas y respuestas cargadas a “Lucía” para asegurar su actualización
- Se revisan y aprueban las píldoras de conocimiento
- Se revisa y aprueba el IMA del mes de agosto
- Se realizan las calibraciones de calidad semanales y pronósticos de atención de acuerdo con las condiciones pactadas al inicio de la ejecución de la Orden de Compra en el plan de calidad.
- Se revisa la implementación de la iniciativa de reestructuración del árbol del IVR, donde se incluye consulta de agendamiento, consulta de vehículos inmovilizados y consulta de comparendos.
- Se finaliza la etapa de construcción de la navegación de Lucía para las integraciones que se deben realizar para facilitar la consulta de agendas activas, comparendos, vehículos inmovilizados
- Se realiza seguimiento al proceso de preparación, carga y envío de campañas SMS y Mailing.
- Se realizan reunión semanal de seguimiento a la operación

Desde calidad

- Se realizan las calibraciones de calidad semanales y pronósticos de atención de acuerdo con las condiciones pactadas al inicio de la ejecución de la Orden de Compra en el plan de calidad.
- Se realiza proceso de auditoría a las interacciones monitoreadas por la operación
- Se revisa y actualiza el procedimiento de envío de campañas Mailyng y SMS
- Se realiza evaluación de conocimientos al staff de la Unión Temporal

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

11. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

PROFESIONAL	FIRMA
Carolina Maldonado	
Fabian Iguavita	


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