

INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849 CONTRATO 2023-1544

N° 09.2023

PERIODO: 1 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN	4
3. INFORMACIÓN CONTRATO	4
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	5
4.1. ADMINISTRATIVAS	5
4.2. TÉCNICAS	5
PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN	10
Comportamiento IVR	11
Transacciones atendidas por agente	12
Canal telefónico Inbound	13
Estadísticas del Mes	13
Canal Chat	15
Llamada virtual (clic to call)	16
Videollamada	18
Formulario “Te devolvemos la llamada” (web call back)	19
Agente Virtual Lucía	21
Comportamiento Tipificación	22
Comportamiento mensual Chat	23
Comportamiento mensual llamadas entrantes	24
Comportamiento mensual videollamada	26
Comportamiento mensual “Te devolvemos la llamada” (WCB)	27
Comportamiento mensual Agente virtual Lucía	28
INDICADORES ADICIONALES	29
Ocupación de los agentes	29
Encuesta Satisfacción Usuario Final	29
Comportamiento encuesta satisfacción por canal	30
Novedades Operativas	30
Servicio Digiturno Avanzado	31
Incidencias Operativas	31
Desarrollos	31
INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO	32
Resumen Ejecutivo	32
Precisión De Error Por Tipología Del Mes En Gestión	32
Plan De Capacitación Mensual	32
3. FINANCIERA Y CONTABLE	33

4.	LEGALES	34
5.	CONCLUSIONES	34

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 diciembre 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 62 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	47
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	62

Desde el mes de octubre la Secretaría Distrital de Movilidad solicito ampliar la planta de personal por elasticidad, en tres asesores para mejorar el Nivel de Servicio, este crecimiento por elasticidad aún se mantiene.

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.

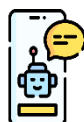
La línea de atención la Secretaría Distrital de Movilidad es **601 – 3649400** opción 2.



- **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 disponibles para la Entidad Compradora	(Minutos de disponibilidad real de los servicios contratados / 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 Critico Usuario Final	15%	Mide la precisión del error critico usuario final entre las partes	(Transacciones auditadas por la EC con ECU - Transacciones de la muestra con ECU / Muestra auditada) * 100%

Tabla 2

Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

La siguiente tabla muestra el resultado de cada uno de los ANS objeto de medición para el mes de diciembre 2023.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO O MES	ANÁLISIS
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9%	100%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	69,36%	✓ No se logra alcanzar la meta definida por CCE para el servicio Plata contratado por la Entidad, impactado por el 1 diciembre el IVR tenía paso directo agente por hora y media, un volumen alto de ausentismo y un aumento del 11% en volumen de llamadas recibidas.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	59 segundos	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Quejas sobre el servicio	<=3%	0.0033%	✓ Para el mes en referencia se recibe 1 queja formal sobre el servicio prestado por la UT ASD – IQ.
Índice satisfacción Usuario Final	80%	86,50%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.
Rotación Agentes	15%	0	✓ No se presentan retiros voluntarios durante el mes objeto de medición.
TMO Canal Telefónico	630 seg	513 segundos	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Ocupación Agentes	65%	90.21%	✓ 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%	91%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Error crítico Negocio	85%	95%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Evaluación de conocimiento	70%	92%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Auditoria Error Crítico Usuario Final	15%	0%	✓ Se cumple con el indicador acordado según la reunión entre las partes.

Tabla 3.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Para el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de diciembre 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	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	55.617	29.243	26.374	24.462	1.912	69,36%	92,75%
Chat	4.525		4.525	4.045	480	77,73%	89,39%
Video llamada	225		225	185	40	84,09%	82,22%
Llamada virtual	1.475		1.475	1252	223	85,73%	84,88%

Te devolvemos la llamada	1.903		1.903	1611	292	100,0%	84,7%
Agente virtual Lucía	9.916	4.669		5.247			
Total	73.661	33.912	34.502	36.802	2.947		

Tabla 4

Nótese que, de las 73.661 interacciones recibidas, en el 46% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 54% restante, los ciudadanos logran su autogestión.



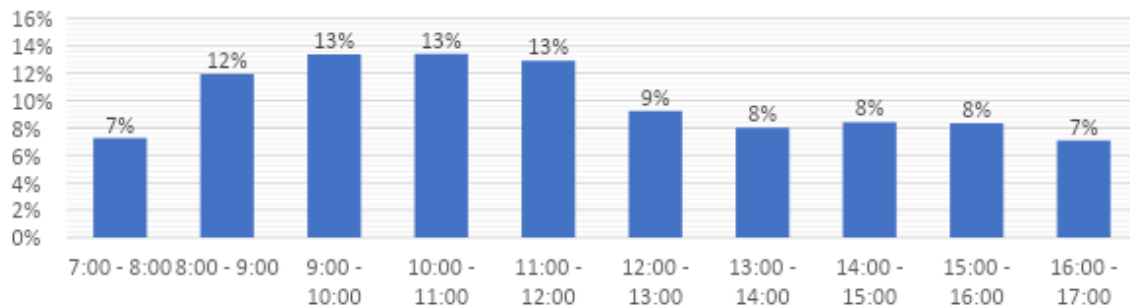
Gráfica 1.

La siguiente tabla y gráfica muestran el tráfico por hora de atención de las interacciones para todos los canales, durante el periodo objeto de medición, se evidencia que el mayor tráfico se presenta entre las 9 am y las 12 md.

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	2.287
8:00 - 9:00	3.766
9:00 - 10:00	4.221
10:00 - 11:00	4.235
11:00 - 12:00	4.072
12:00 - 13:00	2.920
13:00 - 14:00	2.531
14:00 - 15:00	2.657
15:00 - 16:00	2.634
16:00 - 17:00	2.232
Total atenciones	31.555

Tabla 5.

Comportamiento franja horaria



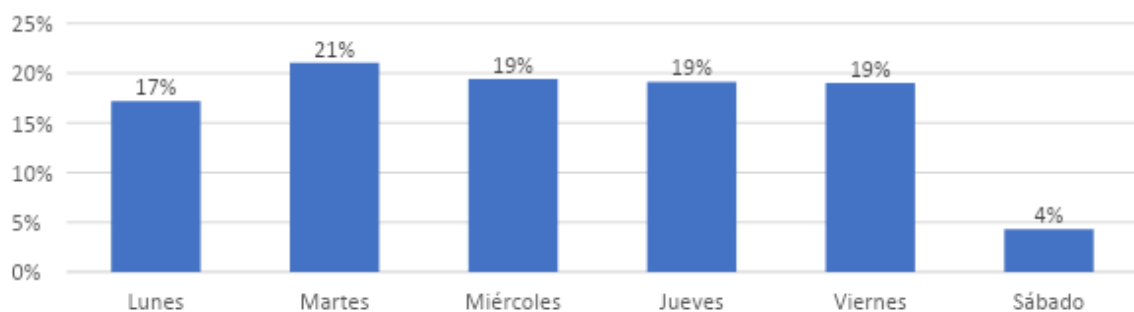
Gráfica 2.

Durante el mes de diciembre 2023, el día de la semana con mayor volumetría total de interacciones atendidas en el centro de contacto, fue el martes, tal como se muestra en la siguiente tabla - gráfica:

Día	Total
Lunes	5.416
Martes	6.634
Miércoles	6.124
Jueves	6.032
Viernes	6.003
Sábado	1.346
Total atenciones	31.555

Tabla 6.

Comportamiento semanal

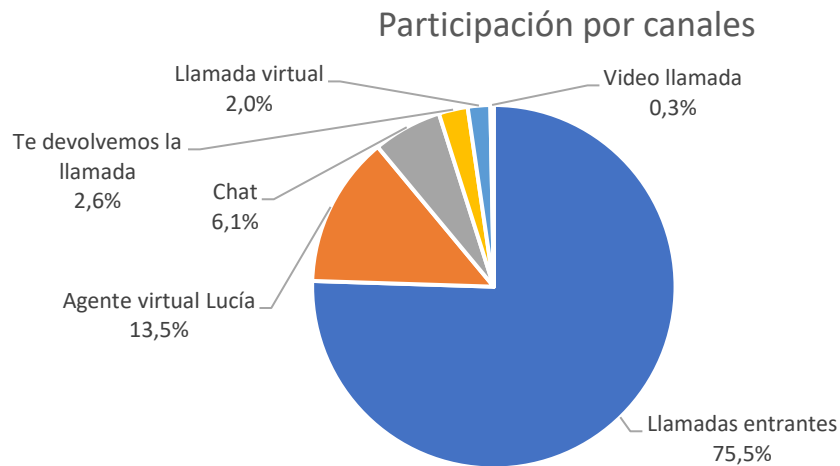


Gráfica 3.

PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

Durante el mes de diciembre los dos canales con mayor participación en transacciones son: el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación del 75.5%, seguido por el canal agente virtual lucía del 13.5% y chat con el 6.1%.

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



Gráfica 4.

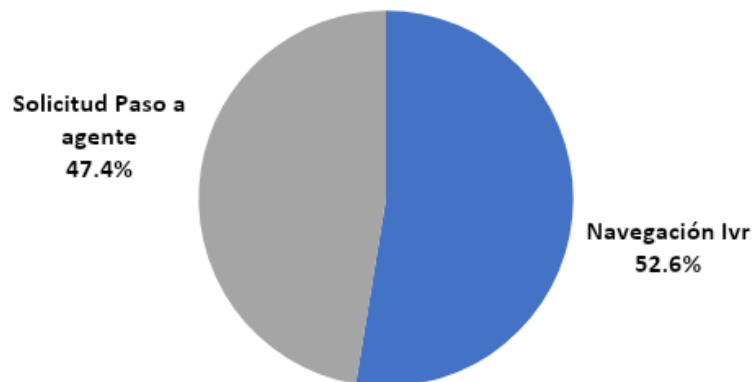
Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de diciembre de 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR.

Se recibe un total de 55.617 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación IVR	29.243
Solicitud Paso a agente	26.374
Total	55.617

Tabla 7.



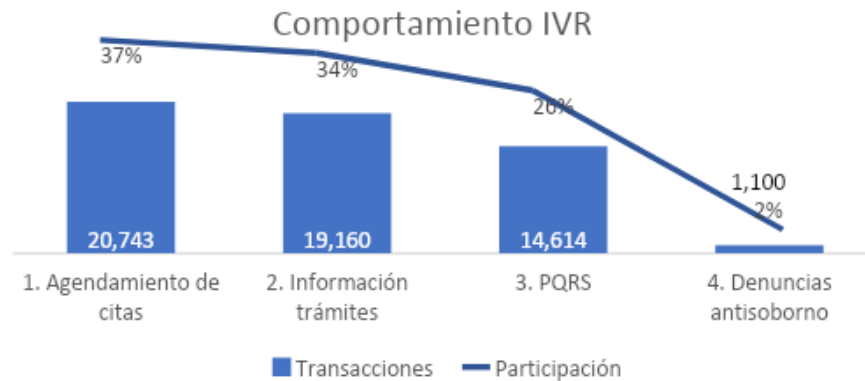
Gráfica 5.

Se evidencia el siguiente comportamiento de solicitud por las opciones del nivel 1 del árbol de IVR de la Entidad, donde el “Pareto” lo representan las tres primeras opciones de este:

Nivel 1 IVR	Autogestión IVR	Paso Agente	Transacciones	Participación
1. Agendamiento de citas	14.314	6.429	20.743	37%
2. Información trámites	10.592	8.568	19.160	34%

3. PQRS	3.237	11.377	14.614	26%
4. Denuncias antisoborno	1.100		1.100	2%
Total	29.243	26.374	55.617	100%

Tabla 8.



Gráfica 6.

Transacciones atendidas por agente

En el mes de diciembre 2023 se dispuso de un total de 48 agentes por orden de compra (Agentes generales, técnicos y video llamada en LSC) y 3 agentes supernumerarios para cubrir las novedades operativas, culminando con un total 31.555 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto, con un TMO promedio de 461 segundos (7 minutos y 41 segundos). La siguiente tabla muestra el detalle por Agente.

Nombre	Canal	Atendidas	TMO
PINTO VILLEGAS MARIA JULIANA	Entrantes	889	375,0
SUÁREZ OLIVOS PAULA VANESA	Entrantes	855	418,9
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Chat	795	248,9
GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	793	249,2
MARTÍNEZ MURCIA SANDRA MILENA	Entrantes	791	489,1
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrantes	774	456,5
GOMEZ VEGA GINA	Entrantes	768	449,9
GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrantes	765	431,4
GALINDO ALVAREZ LEYDY JOHANNA	Entrantes	758	526,9
FARFÁN VALDERRAMA NELSY YANIRA	Entrantes	750	529,0
ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrantes	745	534,1
QUEVEDO ESCAMILLA JORGE LEONARDO	Entrantes	737	566,5
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	736	255,8
MALDONADO GAMBOA PAULA	Entrantes	732	435,7
BERNAL CAICEDO LUISA FERNANDA	Entrantes	728	534,1
FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL	Web Call Back	724	211,7
MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrantes	647	598,1
SALGADO JUDY ANDREA	Chat	635	238,8
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	Entrantes	631	448,5
ORTIZ ROMERO LEYDI VIVIANA	Entrantes	623	577,3
SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrantes	602	513,2
GONZALEZ ZAMBRANO YEIN CAROLINA	Entrantes	595	418,9
CASTILLO MEJIA SANDRA VIVIANA	Entrantes	585	458,6
MARTINEZ RODRIGUEZ LEIDY KATHERINE	Entrantes	573	492,8
TRUJILLO ÁVILA JESSICA VIVIANA	Entrantes	530	482,4
ROJAS PULIDO VALERIA	Entrantes	520	490,7
BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	Entrantes	517	471,8
FONSECA SERNA NATALIA	Entrantes	513	472,9
AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA ALEJANDRA	Entrantes	503	599,9
SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrantes	501	482,8
CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrantes	469	460,4
RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO	Llamada virtual	372	342,9

Nombre	Canal	Atendidas	TMO	Nombre	Canal	Atendidas	TMO
CASTRO MENDOZA KAREN STEFANIA	Entrantes	702	466,1	ALVAREZ LARA LUISA MARIA	Llamada virtual	372	438,9
PEÑA GUZMAN MONICA VIVIANA	Entrantes	702	424,8	SANCHEZ PEÑA OSCAR DAVID	Entrantes	298	592
RIANO GUILLEN DANIEL MAURICIO	Entrantes	700	528,7	BELTRAN ORTIZ CLAUDIA PATRICIA	Entrantes	288	636,6
DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER	Chat	699	245,6	LOZANO ARANDA ERIKA XIMENA	Entrantes	273	415,3
LAMUS LACHE MARIANA	Entrantes	699	614,2	ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA	Entrantes	230	261,7
SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	Entrantes	693	475,1	MARTIN ESPITIA JHONATAN DAVID	Entrantes	223	713,4
MORA SANDOVAL PAOLA ANDREA	Entrantes	691	357,6	GONZALEZ SANCHEZ KATHERIN VANESSA	Video llamada	180	330
CHAVES FALLA LEONARDO	Entrantes	682	529,8	LUGO RINCON JEFERSON ALEJANDRO	Entrantes	149	479,1
VIZCAYA CASTAÑO LESLY VALENTINA	Entrantes	665	507,8	GOMEZ PERDOMO DILSA PATRICIA	Entrantes	77	622,4
TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrantes	664	533,4	GARZA GARZA FANNY	Entrantes	58	573,1
BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	Entrantes	658	472,1	CARRILLO OROZCO EVER DAVID	Entrantes	30	383,7
DAZA MARCIALES LENY ASTRID	Entrantes	658	581,3	ORTIZ ROMERO LEYDI VIVIANA	Entrantes	8	382
Total Llamadas / Promedio TMO						31.555	461,2

Tabla 9.

Canal telefónico Inbound

El canal de llamadas entrantes es gestionado mediante el ingreso de interacciones a través de las líneas: local (601) 3649400 y nacional 018000127425, distribuidas así:

Línea	Recibidas
601 - 3649400	54.378
018000127425	1.239
Total	55.617

A continuación, se describe el comportamiento detallado.

Estadísticas del Mes

Durante el periodo del 01 al 31 de diciembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 513 segundos.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera
viernes, 01-dic-2023	2.597	535	2.062	1.547	515	742	25,0 %	35,84 %	75,0 %	481	129
sábado, 02-dic-2023	737	506	231	228	3	228	1,3 %	99,13 %	98,7 %	543	74
domingo, 03-dic-2023	106	106								NaN	
lunes, 04-dic-2023	3.168	1.693	1.475	1.312	163	710	11,1 %	48,13 %	88,9 %	537	118
martes, 05-dic-2023	2.973	1.626	1.347	1.238	109	894	8,1 %	66,22 %	91,9 %	537	115
miércoles, 06-dic-2023	2.928	1.535	1.393	1.288	105	875	7,5 %	63,08 %	92,5 %	524	103
jueves, 07-dic-2023	2.783	1.334	1.449	1.333	116	886	8,0 %	61,24 %	92,0 %	504	102
viernes, 08-dic-2023	187	187								NaN	
sábado, 09-dic-2023	785	555	230	227	3	227	1,3 %	99,12 %	98,7 %	511	106
domingo, 10-dic-2023	161	161								NaN	
lunes, 11-dic-2023	3.837	1.973	1.864	1.432	432	450	23,2 %	24,07 %	76,8 %	528	141
martes, 12-dic-2023	2.790	1.512	1.278	1.258	20	1.095	1,6 %	85,83 %	98,4 %	505	81
miércoles, 13-dic-2023	2.693	1.373	1.320	1.262	58	888	4,4 %	67,38 %	95,6 %	525	85
jueves, 14-dic-2023	2.825	1.485	1.340	1.244	96	831	7,2 %	62,38 %	92,8 %	515	108
viernes, 15-dic-2023	2.684	1.374	1.310	1.238	72	919	5,5 %	70,26 %	94,5 %	522	98
sábado, 16-dic-2023	733	511	222	221	1	221	0,5 %	99,54 %	99,5 %	564	180
domingo, 17-dic-2023	112	112								NaN	
lunes, 18-dic-2023	3.089	1.595	1.494	1.440	54	1.024	3,6 %	68,66 %	96,4 %	527	96
martes, 19-dic-2023	2.693	1.481	1.212	1.192	20	1.060	1,7 %	87,63 %	98,3 %	511	72
miércoles, 20-dic-2023	2.719	1.422	1.297	1.263	34	1.022	2,6 %	78,94 %	97,4 %	517	81
jueves, 21-dic-2023	2.450	1.318	1.132	1.106	26	1.011	2,3 %	89,55 %	97,7 %	501	64
viernes, 22-dic-2023	2.309	1.149	1.160	1.147	13	1.055	1,1 %	91,20 %	98,9 %	509	60
sábado, 23-dic-2023	446	292	154	154	0	153	0,0 %	99,35 %	100,0 %	486	34
domingo, 24-dic-2023	50	50								NaN	
lunes, 25-dic-2023	115	115								NaN	
martes, 26-dic-2023	2.936	1.563	1.373	1.344	29	1.165	2,1 %	84,96 %	97,9 %	493	82
miércoles, 27-dic-2023	2.054	1.088	966	957	9	940	0,9 %	97,49 %	99,1 %	493	59
jueves, 28-dic-2023	2.294	1.221	1.073	1.048	25	937	2,3 %	87,38 %	97,7 %	503	83
viernes, 29-dic-2023	2.007	1.015	992	983	9	935	0,9 %	94,58 %	99,1 %	496	61
sábado, 30-dic-2023	321	321								NaN	
domingo, 31-dic-2023	35	35								NaN	
Total	55.617	29.243	26.374	24.462	1.912	18.268	7,2 %	69,36 %	92,8 %	513	108

Tabla 10.

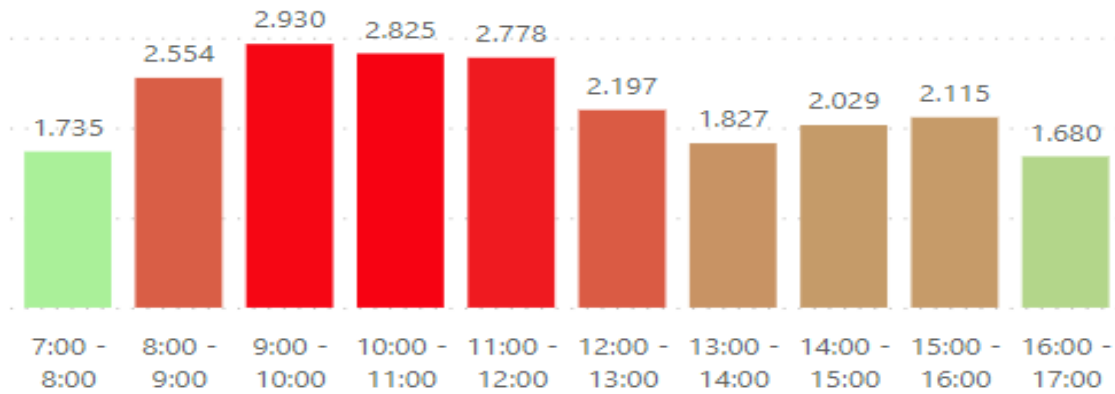
- Se atendieron en promedio 1.266 llamadas/ Interacciones de lunes a viernes y sábados 437 llamadas/ interacciones.
- Durante el mes se presentan los siguientes impactos operativos que influyen en el resultado del nivel de servicio:
 - El día 1 de diciembre, se presentó falla en la autogestión del IVR y todas las llamadas fueron direccionadas con paso directo agente.
 - Se presenta durante el mes un ausentismo promedio del 6% diario
 - Respecto al mes anterior se presentó un incremento del 11% en volumen de llamadas recibidas.
- Durante los días de la semana, se evidencia que el martes y viernes se atiende 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 9:00 am a 12:00 md, tal

como se muestra en la siguiente Gráfica.



Gráfica 8.

Canal Chat

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

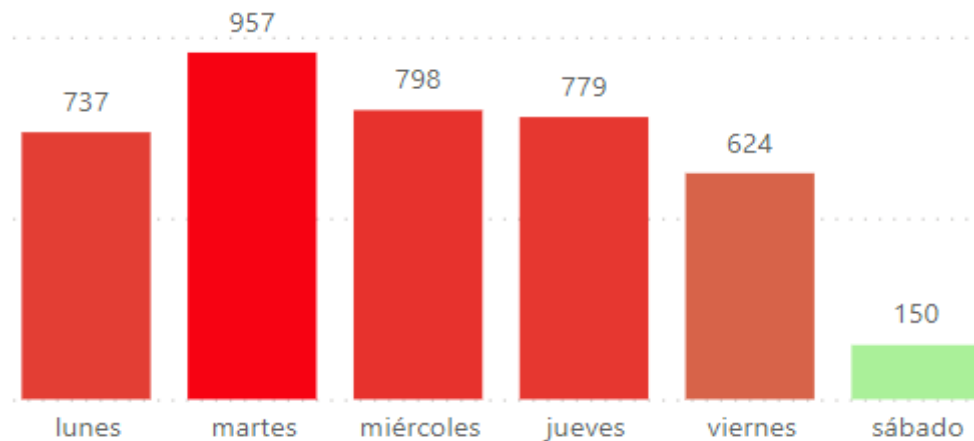
Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera
viernes, 01-dic-2023	160	0	160	146	14	127	8,8 %	82,47 %	91,3 %	730	51
sábado, 02-dic-2023	42	0	42	39	3	38	7,1 %	97,44 %	92,9 %	679	20
lunes, 04-dic-2023	285	0	285	250	35	189	12,3 %	69,23 %	87,7 %	802	68
martes, 05-dic-2023	290	0	290	247	43	190	14,8 %	67,86 %	85,2 %	795	84
miércoles, 06-dic-2023	235	0	235	218	17	193	7,2 %	84,28 %	92,8 %	787	45
jueves, 07-dic-2023	206	0	206	187	19	156	9,2 %	79,19 %	90,8 %	692	45
sábado, 09-dic-2023	33	0	33	30	3	25	9,1 %	78,13 %	90,9 %	821	40
lunes, 11-dic-2023	313	0	313	269	44	169	14,1 %	53,41 %	85,9 %	823	222
martes, 12-dic-2023	298	0	298	264	34	208	11,4 %	72,22 %	88,6 %	711	64
miércoles, 13-dic-2023	241	0	241	209	32	167	13,3 %	71,37 %	86,7 %	781	67
jueves, 14-dic-2023	216	0	216	192	24	159	11,1 %	76,08 %	88,9 %	746	74
viernes, 15-dic-2023	199	0	199	174	25	136	12,6 %	71,58 %	87,4 %	850	74
sábado, 16-dic-2023	59	0	59	54	5	43	8,5 %	75,44 %	91,5 %	880	76
lunes, 18-dic-2023	241	0	241	218	23	195	9,5 %	85,90 %	90,5 %	748	41
martes, 19-dic-2023	233	0	233	216	17	190	7,3 %	84,82 %	92,7 %	744	39
miércoles, 20-dic-2023	173	0	173	157	16	136	9,2 %	81,93 %	90,8 %	745	38
jueves, 21-dic-2023	201	0	201	178	23	153	11,4 %	82,26 %	88,6 %	763	43
viernes, 22-dic-2023	149	0	149	135	14	126	9,4 %	90,00 %	90,6 %	713	25
sábado, 23-dic-2023	33	0	33	27	6	27	18,2 %	90,00 %	81,8 %	600	22
martes, 26-dic-2023	247	0	247	230	17	192	6,9 %	80,33 %	93,1 %	722	80
miércoles, 27-dic-2023	237	0	237	214	23	182	9,7 %	79,48 %	90,3 %	742	53
jueves, 28-dic-2023	243	0	243	222	21	211	8,6 %	92,14 %	91,4 %	751	29
viernes, 29-dic-2023	191	0	191	169	22	159	11,5 %	88,33 %	88,5 %	684	26
Total	4.525	0	4.525	4.045	480	3.371	10,6 %	77,73 %	89,4 %	757	66

Tabla 11.

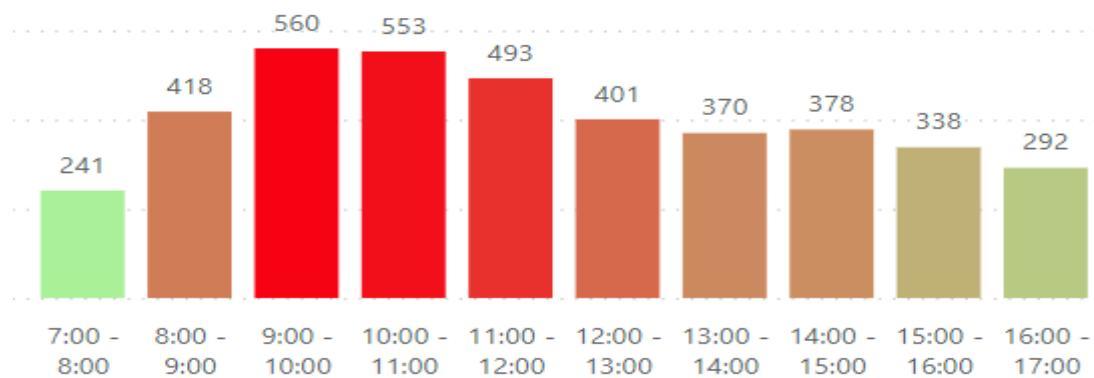
Durante el periodo del 01 al 31 de diciembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibieron en promedio 229 chats de lunes a viernes y sábados 42 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 757 segundos es decir 12 minutos con 37 segundos.
- Los martes se atienden 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 simultáneo 3 interacciones.
- Entre las 9:00 a.m hasta las 12:00 m.d, se evidencia un aumento de ingreso de solicitudes.



Gráfica 10.

[Llamada virtual \(clic to call\)](#)

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

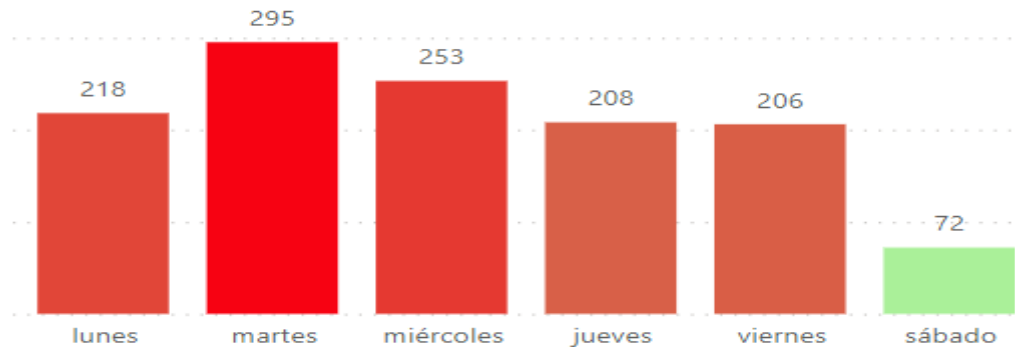
Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera
viernes, 01-dic-2023	66	0	66	50	16	50	24,2 %	80,65 %	75,8 %	321	54
sábado, 02-dic-2023	16	0	16	16	0	16	0,0 %	100,00 %	100,0 %	353	
lunes, 04-dic-2023	89	0	89	75	14	75	15,7 %	84,27 %	84,3 %	319	56
martes, 05-dic-2023	96	0	96	69	27	69	28,1 %	73,40 %	71,9 %	426	48
miércoles, 06-dic-2023	95	0	95	82	13	81	13,7 %	86,17 %	86,3 %	353	48
jueves, 07-dic-2023	68	0	68	53	15	53	22,1 %	77,94 %	77,9 %	425	52
sábado, 09-dic-2023	23	0	23	22	1	22	4,3 %	95,65 %	95,7 %	388	25
lunes, 11-dic-2023	108	0	108	81	27	81	25,0 %	77,14 %	75,0 %	421	49
martes, 12-dic-2023	76	0	76	71	5	71	6,6 %	95,95 %	93,4 %	323	30
miércoles, 13-dic-2023	52	0	52	48	4	48	7,7 %	94,12 %	92,3 %	354	37
jueves, 14-dic-2023	61	0	61	54	7	54	11,5 %	90,00 %	88,5 %	292	50
viernes, 15-dic-2023	62	0	62	57	5	57	8,1 %	91,94 %	91,9 %	359	45
sábado, 16-dic-2023	17	0	17	15	2	15	11,8 %	88,24 %	88,2 %	339	39
lunes, 18-dic-2023	76	0	76	62	14	62	18,4 %	84,93 %	81,6 %	331	47
martes, 19-dic-2023	95	0	95	79	16	77	16,8 %	81,91 %	83,2 %	339	45
miércoles, 20-dic-2023	52	0	52	43	9	42	17,3 %	82,35 %	82,7 %	435	52
jueves, 21-dic-2023	47	0	47	45	2	44	4,3 %	93,62 %	95,7 %	384	33
viernes, 22-dic-2023	58	0	58	44	14	43	24,1 %	74,14 %	75,9 %	416	45
sábado, 23-dic-2023	20	0	20	19	1	19	5,0 %	95,00 %	95,0 %	385	60
martes, 26-dic-2023	84	0	84	76	8	76	9,5 %	91,57 %	90,5 %	362	40
miércoles, 27-dic-2023	89	0	89	80	9	78	10,1 %	89,66 %	89,9 %	343	39
jueves, 28-dic-2023	66	0	66	56	10	56	15,2 %	86,15 %	84,8 %	385	42
viernes, 29-dic-2023	59	0	59	55	4	55	6,8 %	94,83 %	93,2 %	377	31
Total	1.475	0	1.475	1.252	223	1.244	15,1 %	85,73 %	84,9 %	365	46

Tabla 12.

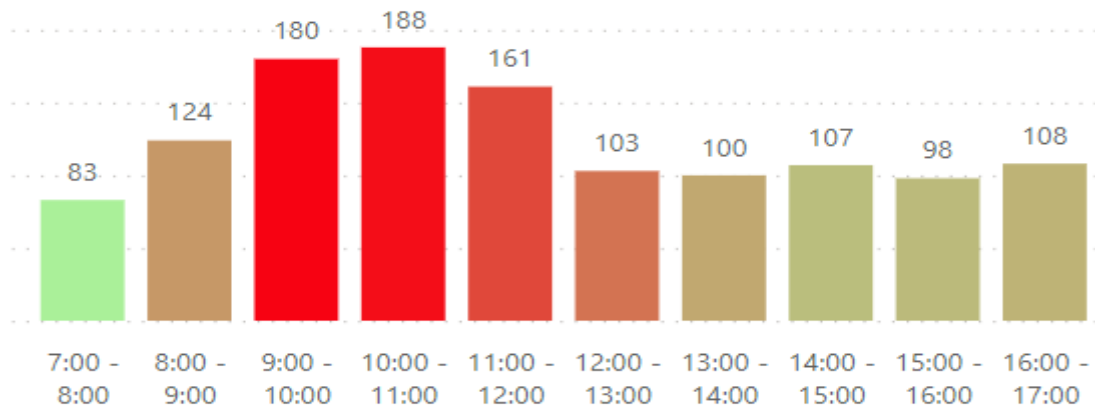
Este canal no utiliza los minutos o recursos de la ciudadanía, dado que las interacciones se efectúan usando la red de internet.

- Durante este período se recibió en promedio 73 interacciones de lunes a viernes y los sábados 19 interacciones en promedio.
- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 365 segundos (6 minutos con 05 segundos).
- Los martes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 11.

La franja horaria comprendida entre las 9:00 a.m y las 12:00 m.d, es la de mayor flujo de solicitudes, tal como se muestra en la gráfica.



Gráfica 12.

Videollamada

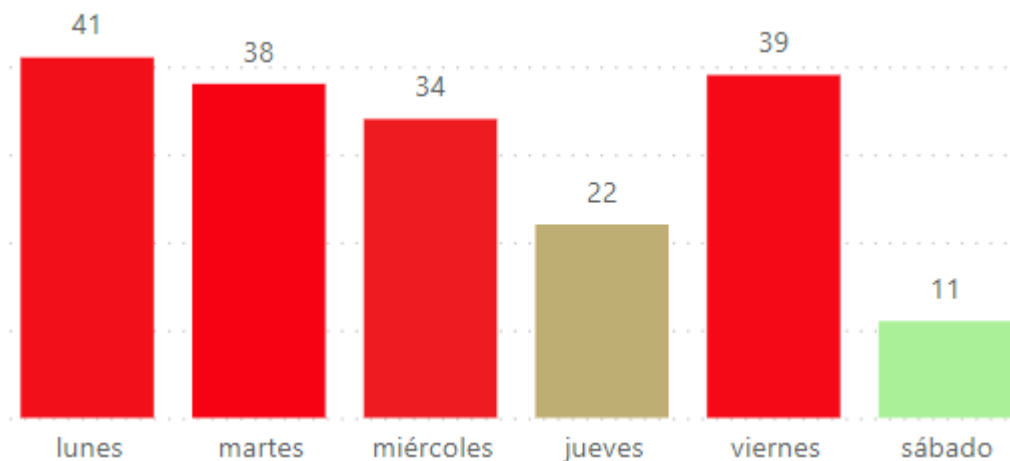
El canal de video llamada es atendido por un agente con conocimiento en Lengua de señas colombiana. Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente de “Videollamada en Lengua de Señas Colombiana”

Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera
viernes, 01-dic-2023	19	0	19	14	5	14	26,3 %	77,78 %	73,7 %	405	60
sábado, 02-dic-2023	3	0	3	3	0	3	0,0 %	100,00 %	100,0 %	34	
lunes, 04-dic-2023	23	0	23	17	6	17	26,1 %	77,27 %	73,9 %	364	43
martes, 05-dic-2023	15	0	15	15	0	15	0,0 %	100,00 %	100,0 %	282	43
miércoles, 06-dic-2023	18	0	18	13	5	13	27,8 %	76,47 %	72,2 %	460	41
jueves, 07-dic-2023	10	0	10	9	1	9	10,0 %	100,00 %	90,0 %	503	
sábado, 09-dic-2023	1	0	1	1	0	1	0,0 %	100,00 %	100,0 %	22	
lunes, 11-dic-2023	13	0	13	13	0	13	0,0 %	100,00 %	100,0 %	432	38
martes, 12-dic-2023	9	0	9	8	1	8	11,1 %	88,89 %	88,9 %	201	59
miércoles, 13-dic-2023	19	0	19	13	6	13	31,6 %	68,42 %	68,4 %	280	46
jueves, 14-dic-2023	8	0	8	8	0	8	0,0 %	100,00 %	100,0 %	341	12
viernes, 15-dic-2023	14	0	14	11	3	11	21,4 %	78,57 %	78,6 %	146	23
sábado, 16-dic-2023	4	0	4	4	0	4	0,0 %	100,00 %	100,0 %	264	19
lunes, 18-dic-2023	11	0	11	11	0	11	0,0 %	100,00 %	100,0 %	171	13
martes, 19-dic-2023	6	0	6	6	0	6	0,0 %	100,00 %	100,0 %	251	11
miércoles, 20-dic-2023	3	0	3	3	0	3	0,0 %	100,00 %	100,0 %	312	
jueves, 21-dic-2023	4	0	4	4	0	4	0,0 %	100,00 %	100,0 %	188	55
viernes, 22-dic-2023	10	0	10	9	1	9	10,0 %	100,00 %	90,0 %	225	
sábado, 23-dic-2023	5	0	5	3	2	3	40,0 %	60,00 %	60,0 %	109	33
martes, 26-dic-2023	19	0	19	9	10	9	52,6 %	47,37 %	47,4 %	414	51
miércoles, 27-dic-2023	5	0	5	5	0	5	0,0 %	100,00 %	100,0 %	251	
jueves, 28-dic-2023	1	0	1	1	0	1	0,0 %	100,00 %	100,0 %	71	12
viernes, 29-dic-2023	5	0	5	5	0	5	0,0 %	100,00 %	100,0 %	445	39
Total	225	0	225	185	40	185	17,8 %	84,09 %	82,2 %	312	42

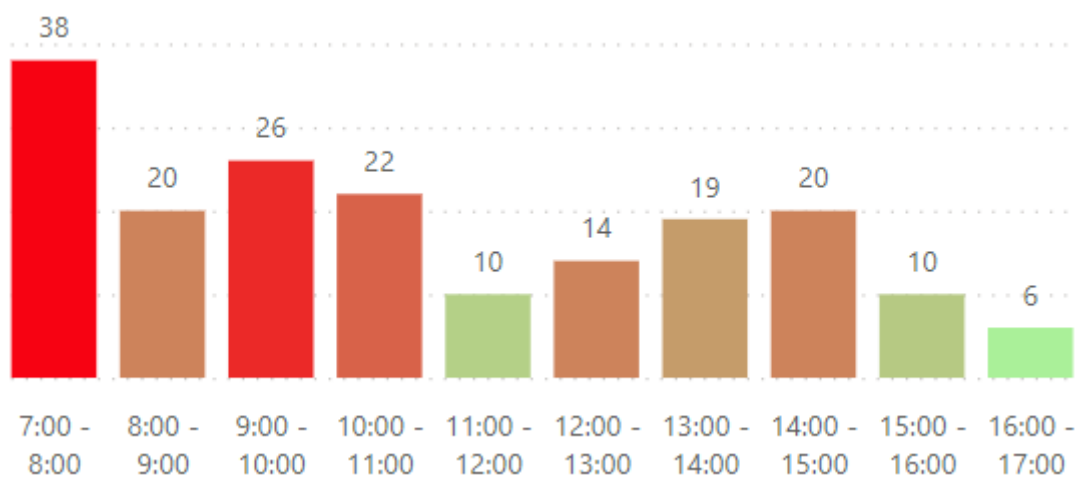
Tabla 13.

- Durante este período se recibieron en promedio 11 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 312 segundos (5 minutos con 12 segundos).
- Los días de mayor tráfico son los lunes y viernes.



Gráfica 13.

- La franja horaria de mayor tráfico está comprendida entre las 07:00 am y las 08:00 am, como se muestra en la gráfica.



Gráfica 14.

Formulario "Te devolvemos 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 para el centro de contacto.

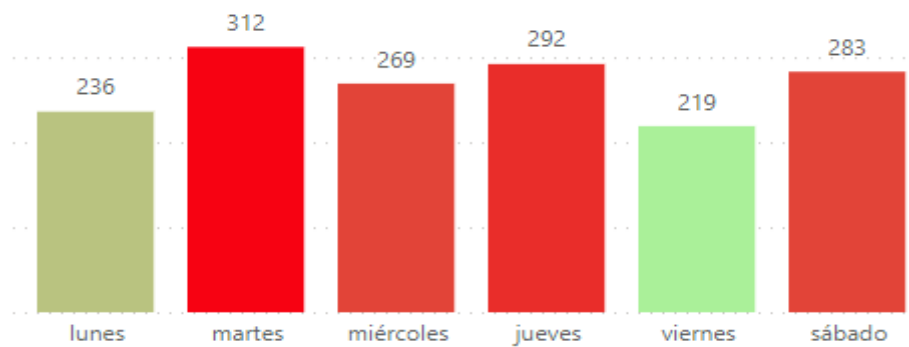
Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso "canales de atención" y posteriormente a la opción correspondiente.

Estadísticas del Mes

Fecha_Inc.	Llamadas salientes realizadas	Llamadas salientes atendidas	Total_Salientes_No_Atendidas	contactabilidad	TMO
1/12/2023	62	60	2	103,33 %	180,24
2/12/2023	27	23	4	117,39 %	132,52
4/12/2023	72	63	9	114,29 %	203,58
5/12/2023	81	69	12	117,39 %	217,70
6/12/2023	94	78	16	120,51 %	152,82
7/12/2023	96	80	16	120,00 %	161,99
9/12/2023	21	20	1	105,00 %	336,95
11/12/2023	103	86	17	119,77 %	196,35
12/12/2023	136	108	28	125,93 %	133,99
13/12/2023	98	79	19	124,05 %	145,23
14/12/2023	95	76	19	125,00 %	203,15
15/12/2023	82	73	9	112,33 %	178,70
16/12/2023	242	214	28	113,08 %	63,30
18/12/2023	95	87	8	109,20 %	202,20
19/12/2023	87	78	9	111,54 %	171,93
20/12/2023	78	63	15	123,81 %	151,56
21/12/2023	74	64	10	115,63 %	146,76
22/12/2023	37	30	7	123,33 %	159,41
23/12/2023	45	26	19	173,08 %	112,58
26/12/2023	65	57	8	114,04 %	183,94
27/12/2023	65	49	16	132,65 %	169,74
28/12/2023	82	72	10	113,89 %	277,12
29/12/2023	66	56	10	117,86 %	175,74
Total	1.903	1.611	292	118,13 %	163,49

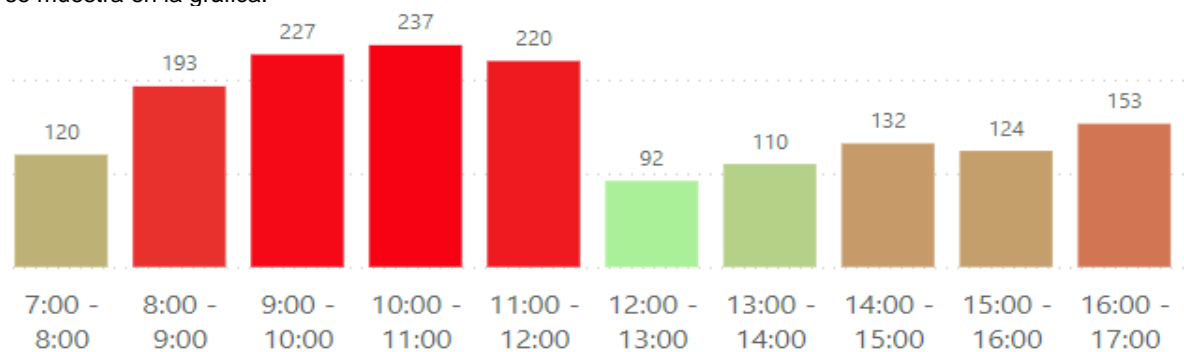
Tabla 14.

- Se realizan en promedio 82 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones se presentan el martes, 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 12:00 m.d, como se muestra en la gráfica:



Gráfica 16.

Agente Virtual Lucía

Lucía es una herramienta de auto gestión al servicio del ciudadano que ofrece respuestas automáticas a través de conversaciones. Esta herramienta admite consultas en 14 categorías diferentes, que abarcan temas como: Comparendos, Impugnaciones, Pico y placa, Cursos pedagógicos, trámites y servicios, entre otros.

Lucía tiene atención 24 horas al día, 7 días a la semana, lo que permite a los ciudadanos recibir información y asistencia en cualquier momento.

Para utilizar la herramienta de Lucía ChatBot, la ciudadanía debe seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página web oficial de la Secretaría de Movilidad en Bogotá: www.movilidadbogota.gov.co.
2. En la parte inferior de la página, encontrará el botón flotante de Lucía ChatBot.
3. Hacer clic en el botón para expandir una ventana de conversación.
4. Seguir las instrucciones del chat bot.
5. Continuar con la conversación.

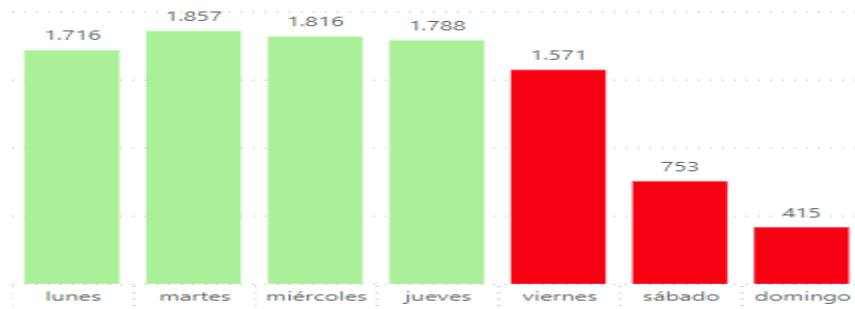
Estadísticas del Mes

- Se realizan en promedio 319 conversaciones y en promedio 1.7 preguntas por interacción.
- El 52% son conversaciones finalizadas por el ciudadano, y el 48% restante logró responder satisfactoriamente la conversación por Lucía.

Fecha		Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Preguntas realizadas	Promedio Preguntas por Ciudadano
01/12/2023	▲	372	176	196	375	1,51
02/12/2023	◆	146	75	71	168	1,73
03/12/2023	◆	91	51	40	125	1,96
04/12/2023	●	468	252	216	494	1,81
05/12/2023	●	453	229	224	462	1,84
06/12/2023	●	452	237	215	439	1,63
07/12/2023	▲	345	189	156	345	1,72
08/12/2023	◆	130	58	72	128	1,98
09/12/2023	◆	168	80	88	151	1,78
10/12/2023	◆	144	71	73	126	1,58
11/12/2023	●	639	359	280	696	1,75
12/12/2023	●	493	267	226	538	1,80
13/12/2023	●	445	239	206	454	1,67
14/12/2023	●	447	234	213	432	1,73
15/12/2023	▲	362	202	160	369	1,62
16/12/2023	◆	191	100	91	227	2,16
17/12/2023	◆	108	56	52	107	1,67
18/12/2023	●	520	297	223	559	1,76
19/12/2023	▲	419	245	174	494	1,88
20/12/2023	●	449	251	198	443	1,62
21/12/2023	▲	389	198	191	369	1,66
22/12/2023	▲	343	170	173	331	1,86
23/12/2023	◆	134	53	81	102	1,65
24/12/2023	◆	41	17	24	30	1,67
25/12/2023	◆	89	38	51	59	1,48
26/12/2023	●	492	278	214	526	1,73
27/12/2023	●	470	253	217	438	1,59
28/12/2023	●	607	319	288	614	1,85
29/12/2023	▲	364	191	173	378	1,80
30/12/2023	◆	114	50	64	96	1,80
31/12/2023	◆	31	12	19	16	1,22
Total		9.916	5.247	4.669	10.091	1,74

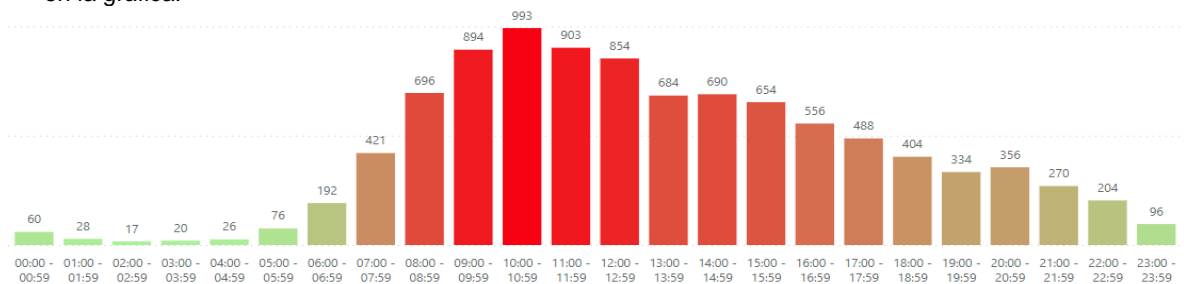
Tabla 26.

- Los días con mayor cantidad de interacciones se presentan entre el martes y miércoles, como se muestra en la Gráfica.



Gráfica 28.

- El horario con la mayor frecuencia de conversaciones es entre las 9:00 am a las 1:00 pm como se muestra en la gráfica.



Gráfica 29

Comportamiento Tipificación

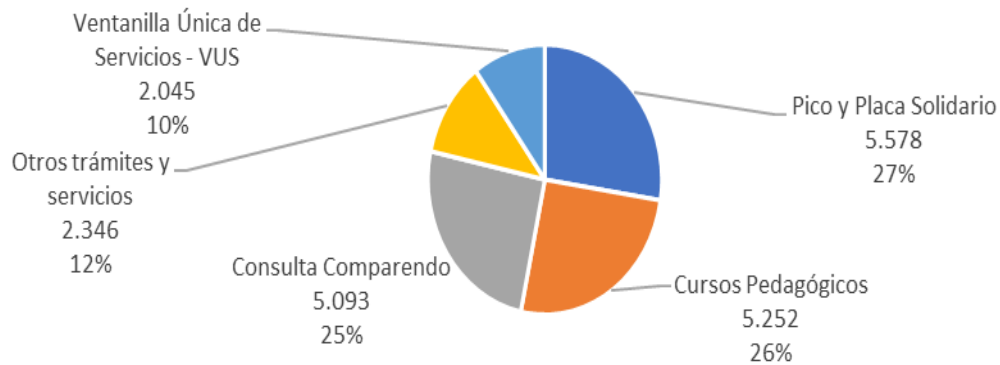
De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por la ciudadanía es la de Pico y Placa Solidario con el 19.51% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 18.37% y consulta de consulta comparendo con el 17.82% de participación:

Temas	Cantidad	%
Pico y Placa Solidario	5.578	19,51%
Cursos Pedagógicos	5.252	18,37%
Consulta Comparendo	5.093	17,82%
Otros trámites y servicios	2.346	8,21%
Ventanilla Única de Servicios - VUS	2.045	7,15%
Salida de patios	2.013	7,04%
Impugnaciones	1.717	6,01%
Otro tipo de consulta	1.394	4,88%
PQRS	1.301	4,55%
Facilidades de pago	902	3,16%
Pico y placa (no PYPS)	555	1,94%
Otras entidades	257	0,90%
Información general sobre la SDM	132	0,46%
Información parqueo en vía y CEPO	1	0,00%
Total general	28.586	100,00%

Tabla 15.

A continuación, se presentan gráficamente los 5 temas principales más tipificados/ consultados durante el mes.

Participación top 5 tipificación



Gráfica 17.

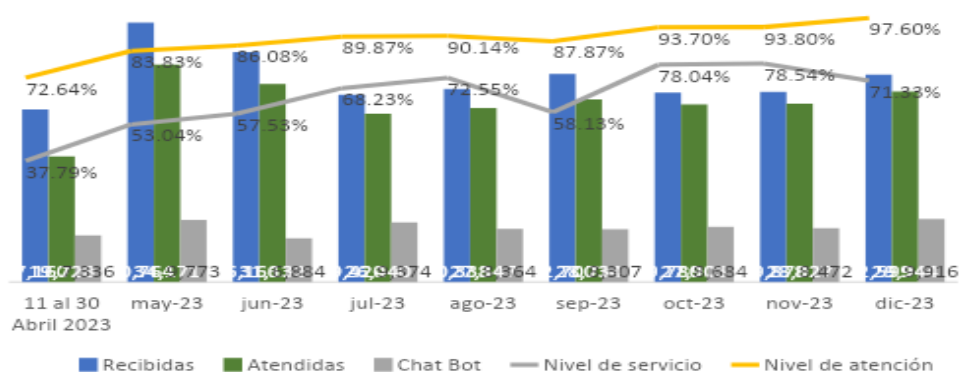
Comportamiento mensual Chat

La siguiente tabla muestra el comportamiento histórico en el volumen de atención, del total de interacciones recibidas en todos los canales en el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad:

Mes	Total	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Atención IVR	Chat Bot	Nivel de servicio	Nivel de atención
		DEMÁS CANALES						
11 al 30 Abril 2023	58.885	27.160	19.728	7.432	24.389	7.336	37,79%	72,64%
may-23	78.287	40.764	34.171	6.593	27.750	9.773	53,04%	83,83%
jun-23	67.540	36.166	31.132	5.034	24.490	6.884	57,53%	86,08%
jul-23	58.408	29.420	26.440	2.980	19.614	9.374	68,23%	89,87%
ago-23	59.915	30.338	27.347	2.991	21.213	8.364	72,55%	90,14%
sep-23	61.341	32.700	28.734	3.966	20.334	8.307	58,13%	87,87%
oct-23	60.505	29.780	27.903	1.877	22.041	8.684	78,04%	93,70%
nov-23	67.793	29.878	28.027	1.851	29.443	8.472	78,54%	93,80%
dic-23	73.661	34.502	31.555	2.947	29.243	9.916	71,33%	97,60%
TOTAL	586.335	290.708	255.037	35.671	218.517	77.110	63,91%	88,39%

Tabla 16.

Comportamiento General



Gráfica 18.

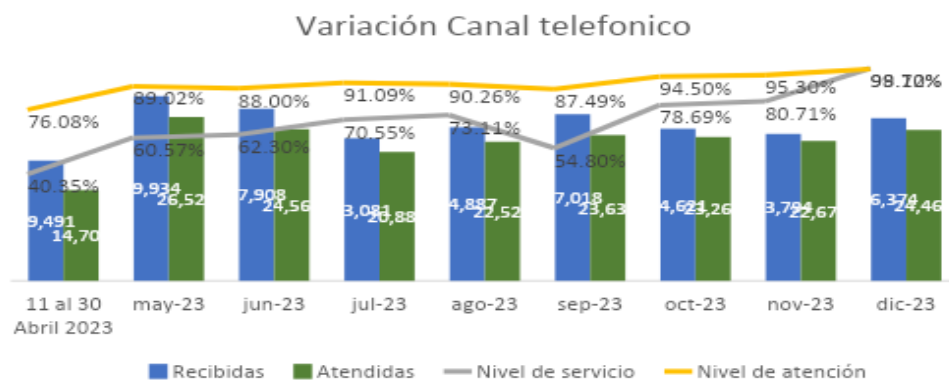
La variación por cada canal de atención en el periodo de ejecución de la orden de compra es el siguiente:

Comportamiento mensual llamadas entrantes

En el canal del IVR, llamadas entrantes se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción en el volumen de llamadas recibidas del 10,8% respecto al mes anterior (noviembre vs diciembre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	19.491	14.705	7.865	4.786	10,62%	40,35%	76,08%	572
may-23	29.934	26.526	18.131	3.408	5,70%	60,57%	89,02%	522
jun-23	27.908	24.560	17.386	3.348	6,39%	62,30%	88,00%	500
jul-23	23.081	20.884	16.284	2.197	4,82%	70,55%	91,09%	511
ago-23	24.887	22.527	18.195	2.360	5,26%	73,11%	90,26%	544
sep-23	27.018	23.637	14.807	3.381	12,51%	54,80%	87,49%	551
oct-23	24.621	23.266	19.375	1.355	5,50%	78,69%	94,50%	548
nov-23	23.794	22.671	19.204	1.123	4,70%	80,71%	95,30%	515
dic-23	26.374	24.462	18.268	1.912	1,30%	99,12%	98,70%	513
TOTAL	227.108	203.238	149.515	23.870	10,05%	65,80%	89,5%	529

Tabla 17.



Gráfica 19.

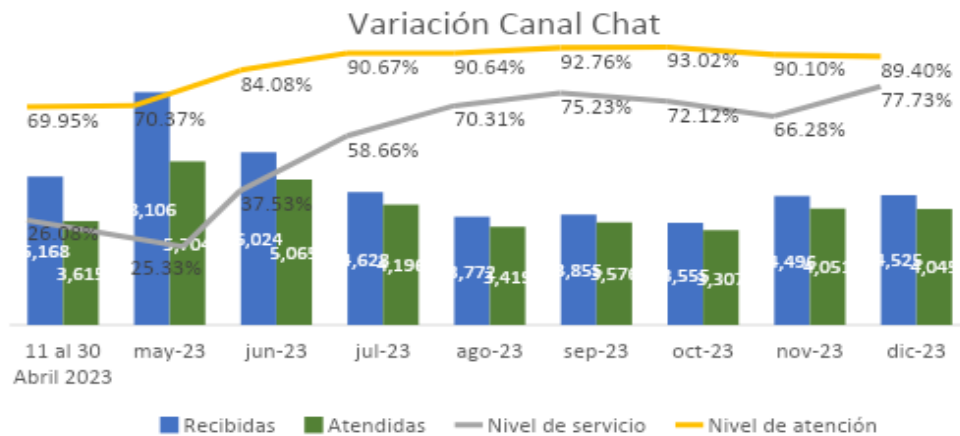
Comportamiento mensual Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento del 0.6% en interacciones recibidas, respecto al mes anterior (noviembre vs diciembre 2023), así:

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	1.553	30,05%	26,08%	69,95%	1046
may-23	8.106	5.704	2.053	2.402	29,63%	25,33%	70,37%	975
jun-23	6.024	5.065	2.261	959	15,92%	37,53%	84,08%	910
jul-23	4.628	4.196	2.715	432	9,33%	58,66%	90,67%	850
ago-23	3.772	3.419	2.652	353	9,36%	70,31%	90,64%	744

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TM O
sep-23	3.855	3.576	2.900	279	7,24%	75,23%	92,76%	733
oct-23	3.555	3.307	2.564	248	6,98%	72,12%	93,02%	776
nov-23	4.496	4.051	2.980	445	9,90%	66,28%	90,10%	720
dic-23	4.525	4.045	3.371	480	11,40%	77,73%	89,40%	757
TOTAL	44.129	36.978	22.844	7.151	16,2%	51,99%	83,8%	845

Tabla 18.



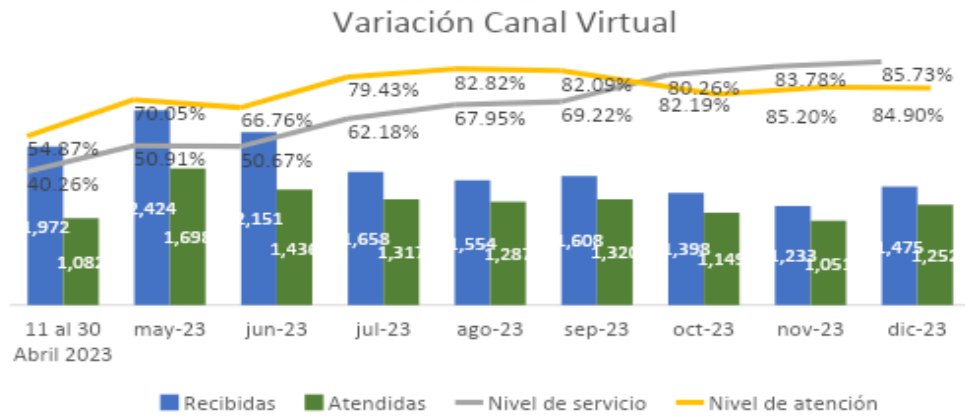
Gráfica 20.

Comportamiento mensual llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Clic to call), se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un incremento del 19.6% en llamadas recibidas respecto al mes anterior (noviembre vs diciembre 2023):

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TM O
11 al 30 Abril 2023	1.972	1.082	794	890	45,13%	40,26%	54,87%	433
may-23	2.424	1.698	1.234	726	29,95%	50,91%	70,05%	421
jun-23	2.151	1.436	1.090	715	33,24%	50,67%	66,76%	405
jul-23	1.658	1.317	1.031	341	20,57%	62,18%	79,43%	403
ago-23	1.554	1.287	1.056	267	17,18%	67,95%	82,82%	383
sep-23	1.608	1.320	1.113	288	17,91%	69,22%	82,09%	365
oct-23	1.398	1.149	1.122	249	17,81%	80,26%	82,19%	360
nov-23	1.233	1.051	1.033	182	14,80%	83,78%	85,20%	356
dic-23	1.475	1.252	1.244	223	6,60%	85,73%	84,90%	365
TOTAL	15.473	11.592	9.717	3.881	25,1%	62,90%	74,9%	390

Tabla 19.



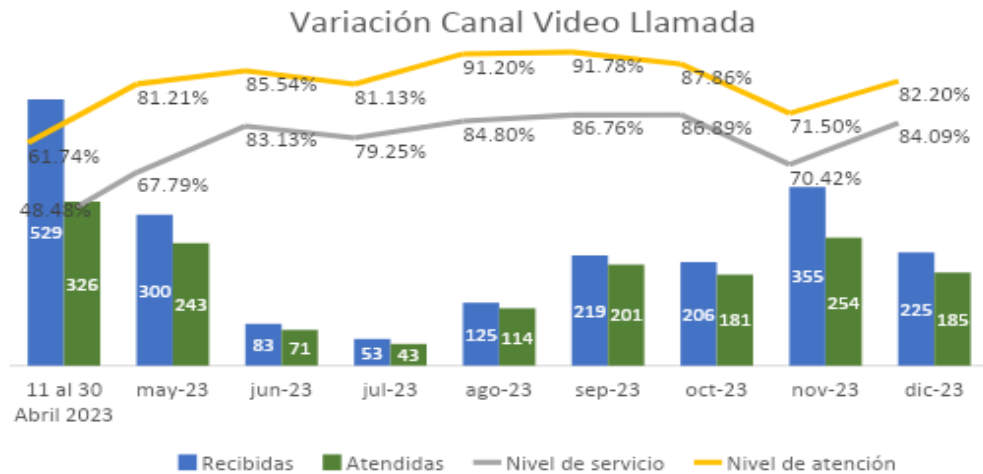
Gráfica 21

Comportamiento mensual videollamada

En el canal de atención de videollamada, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción del 36,6% en interacciones recibidas respecto al mes anterior (noviembre vs diciembre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	529	326	256	203	38,26%	48,48%	61,74%	518
may-23	300	243	203	57	18,79%	67,79%	81,21%	527
jun-23	83	71	69	12	14,46%	83,13%	85,54%	444
jul-23	53	43	42	10	18,87%	79,25%	81,13%	321
ago-23	125	114	106	11	8,80%	84,80%	91,20%	308
sep-23	219	201	190	18	8,22%	86,76%	91,78%	248
oct-23	206	181	179	25	12,14%	86,89%	87,86%	279
nov-23	355	254	250	101	28,50%	70,42%	71,50%	357
dic-23	225	185	185	40	17,80%	84,09%	82,20%	312
TOTAL	2.095	1.618	1.480	477	22,8%	70,81%	77,2%	387

Tabla 20.



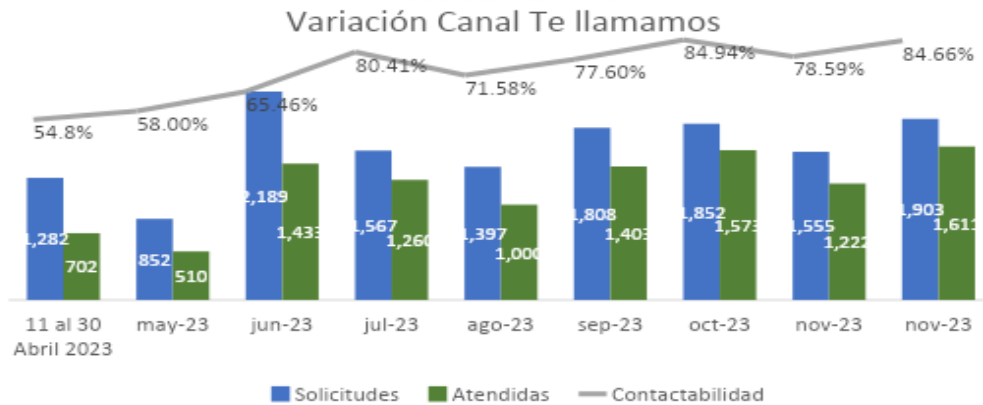
Gráfica 22.

Comportamiento mensual “Te devolvemos la llamada” (WCB)

En el canal de atención “te regresamos la llamada”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con un aumento del 22,4% en sus solicitudes respecto al mes anterior (noviembre vs diciembre 2023):

Mes	Solicitudes	Lld. Realizada	Atendidas	No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.282	1.282	702	580	100,00%	54,8%	422
may-23	852	852	510	342	100,00%	58,00%	310
jun-23	2.189	2.189	1.433	756	100,00%	65,46%	113
jul-23	1.567	1.567	1.260	307	100,00%	80,41%	159
ago-23	1.397	1.397	1.000	397	100,00%	71,58%	149
sep-23	1.808	1.808	1.403	405	100,00%	77,60%	141
oct-23	1.852	1.852	1.573	279	100,00%	84,94%	147
nov-23	1.555	1.555	1.222	333	100,00%	78,59%	158
dic-23	1.903	1.903	1.611	292	100,00%	84,66%	163
TOTAL	14.405	14.405	10.714	3.691	100,0%	72,9%	196

Tabla 21.



Gráfica 23.

Comportamiento mensual Agente virtual Lucía

En el canal de atención “Lucía”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con un aumento del 17% en sus solicitudes respecto al mes anterior (noviembre vs diciembre 2023):

Mes	Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Preguntas realizadas	Promedio Pregunta por ciudadano
11 al 30 Abril 2023	7.336	7.336		7.336	1
may-23	9.773	9.773		9.920	1
jun-23	6.884	4.378	2.506	6.989	2
jul-23	9.374	5.634	3.740	8.966	2
ago-23	8.364	5.169	3.195	8.206	2
sep-23	8.307	4.760	3.547	7.921	2
oct-23	8.684	4.472	4.212	9.191	2
nov-23	8.472	4.372	4.100	8.397	2
dic-23	9.916	5.247	4.669	10.091	2
TOTAL	77.110	51.141	25.969	77.017	

Tabla 25.



Gráfica 27.

INDICADORES ADICIONALES

Ocupación de los agentes

Este indicador mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo en referencia, se logra un nivel de ocupación del **90.21%**, razonablemente 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 31 de diciembre 2023 no se presentó rotación de personal por retiro voluntario. El resultado del indicador cerró en 0%. Sin embargo, se presenta rotación por periodo de prueba y justa causa así:

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha Ingreso	Fecha retiro
1000319985	CARRILLO OROZCO EVER DAVID	Periodo de prueba	4-dic	4-dic
53047635	GOMEZ PERDOMO DILSA PATRICIA	Periodo de prueba	4-dic	4-dic
1015426508	GARZA GARZA FANNY	Justa Causa	6-dic	6-dic

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 se presentó una queja formal, por lo cual el indicador se cerró en 0.0033%.

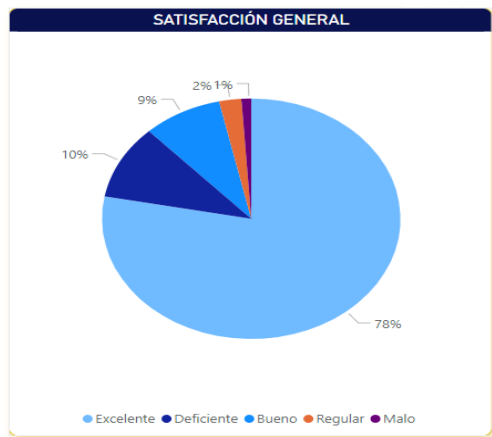
Encuesta Satisfacción Usuario Final

La evaluación se realiza en los canales de atención del centro de contacto una vez se han resuelto las inquietudes de la ciudadanía, dando paso a la encuesta compuesta de dos preguntas claves.

De las interacciones atendidas; fueron transferidas a encuesta 25.041, de los cuales 9.942 ciudadanos (39.70%) participaron y respondieron al menos una de las preguntas depuestas. Así:



Tabla 23.

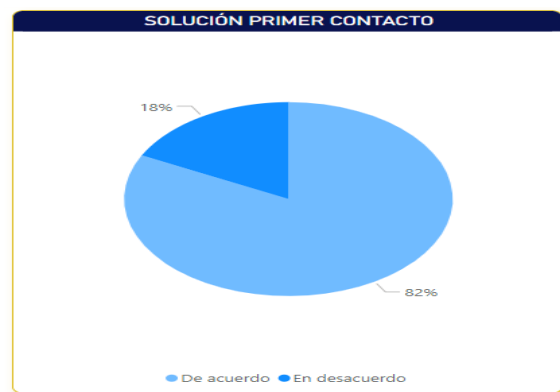


Gráfica 24.

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

Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta donde el **82%** de los ciudadanos que contestaron, percibieron que su requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.

Gráfica 25



Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente gráfico, se muestra el comportamiento de satisfacción en los diferentes canales, donde de las 9.942 encuestas atendidas la satisfacción de atención por cada canal:



Gráfica 26.

Novedades Operativas

Durante el periodo, 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 incidentes operativos en el sistema de agendamiento de turnos:

Tipo Novedad	Cantidad reporte	Participación
Novedad usuario	2	67%
Novedad reportería	1	33%
Total general	3	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 contratada por la Entidad.

Incidencias Operativas

Para el mes de diciembre no se presentaron, ni se subsanaron incidencias operativas de impacto a la ciudadanía. sin embargo, se presentaron las siguientes novedades operativas que influyen en los resultados de los ANS del mes:

Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Canal afectado	Tipo de novedad
01/12/2023	7:00	14:15	7:15	Todos	Actualización página de agendamiento VUS deja a los usuarios de los agentes en perfil ciudadano
01/12/2023	12:50	14:18	1:28	Telefónico	IVR no tiene opciones, todas las llamadas ingresan directo agente
07/12/2023	13:00	13:15	0:15	Todos los canales	Ventana emergente actualización Inconcert - Autorizada por supervisión
11/12/2023	12:00	17:00	5:00	Todos los canales	Ventanilla única de servicios la línea no funciona (se están comunicando los ciudadanos para soporte de agendas e inconsistencias en general, demora en la atención en los puntos) consultas que generan encolamiento en la línea de la SDM).
20/12/2023	10:14	11:21	1:07	Chat	El canal chat no tiene acceso y paso agente, se diligencia formulario y no tiene paso agente

Desarrollos

Para el mes de diciembre se ejecutaron horas de desarrollo, relacionados a solicitud de alertas a los supervisores de operación por tiempos de conversación (TMO) altos. Generando un consumo de 24 horas.

Acciones De Mejora Recomendadas

Desde el centro de contacto se realizan las siguientes propuestas para realizar mejoras en la prestación del servicio:

1. Con la salida a producción de Mi Movilidad a un Clic, se programan cambios en el flujo del IVR, con el fin de ser atendido por un agente de atención.
2. Se proponen audios para incluir en el IVR, con el fin de promocionar los canales de autogestión.

INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

Dentro de la gestión del área de calidad, se realizan monitoreos con el objetivo de mejorar y optimizar el servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora de los agentes del centro de contacto; evaluando el desarrollo de los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva.

Resumen Ejecutivo

Las siguientes son las actividades desarrolladas por el área de Calidad para el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y los resultados de los indicadores contractuales del área en el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2023 :

Indicador	Resultado	Meta
ECUF	91%	85%
ECN	96%	85%

Tabla 01

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria y en algunos casos de manera focalizada a los agentes del Centro de contacto. Los agentes cuentan con un promedio de 2.2 monitoreos, efectuando en total **122** valoraciones a las gestiones realizadas en los diferentes canales de atención.

Estas se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención (telefónico y chat).

Canal	Diciembre
Inbound	89
Outbound	5
Webchat	17
Presencial	11
Total	122

Tabla 02

Precisión De Error Por Tipología Del Mes En Gestión

Durante el mes de diciembre, se evidencia que la tipología con más afectación es la de habilidades blandas. Los atributos más afectados en el mes fueron: lenguaje adecuado, guiones de atención y escucha activa.

INDICADOR	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	85%	85%	85%	85%
Resultado	88%	91%	96%	100%

Tabla 03

Plan De Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades ejecutadas en el mes de diciembre, así como el objetivo y la modalidad de cada una.

Fecha	Curso	Tema	Objetivos	Duración (Horas)	Modalidad
3-nov	Seguimiento de instrucciones	Cuidados ergonómicos	Comprender los factores de riesgo generales a los cuales pueden estar expuestos los asesores en su lugar de trabajo y que podrían conducir a trastornos musculoesqueléticos.	0:30	Presencial

Fecha	Curso	Tema	Objetivos	Duración (Horas)	Modalidad
9-nov	Producto / Procesos	Taller de escucha	Interiorizar la matriz de calidad y sus atributos en los diferentes canales de atención; por medio de un juego de roles, analizando interacciones diarias y realizando su respectiva calificación.	1:00	Presencial
10-nov	Producto / Procesos	Excepción a la restricción de circulación vial	Reforzar conocimientos previos sobre la circulación de vehículos automotores de servicio particular en el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C. y las diferentes categorías de vehículos que de acuerdo con factores como: tipo de personas que transporten, los servicios y/o actividades que desarrollen, se consideran como exceptuados de las restricciones de circulación vial.	0:10	Virtual
16-nov	Habilidades comunicativas	Respeto y empatía	Fomentar el desarrollo integral de los asesores del Centro de Contacto, centrándose en su capacidad para comprender y respetar las emociones y necesidades de los ciudadanos en cada una de sus interacciones, resaltando la importancia de ponerse en el lugar de los demás, en situaciones cotidianas y evaluar su propia conducta y actitudes.	1:00	Presencial
17-nov	Producto / Procesos	PQRSD	Fortalecer la información en el grupo de asesores del Centro de Contacto, los diferentes canales de radicación dispuestos a la ciudadanía por parte de la entidad, incentivando en primera medida los canales virtuales.	0:10	Virtual
22-nov	Curso cómo vamos	Resultados indicadores mes de diciembre	Socializar al grupo de asesores los resultados obtenidos en el mes anterior, con respecto a los indicadores de formación y calidad. Identificando las oportunidades de mejora en los ítems con mayor impacto	0:45	Presencial
25-nov	Inteligencia emocional	Primeros auxilios psicológicos	Concientizar al grupo de asesores sobre la importancia de los primeros auxilios psicológicos, sobre cómo realizar una intervención de primera instancia y cuáles son los aspectos éticos que deben considerar al momento de presentar una situación de crisis.	1:30	Presencial
29-nov	Producto / Procesos	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Concientizar el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta la política de la Secretaría Distrital de Movilidad.	1:30	Presencial
30-nov	Producto / Procesos	Evaluación mensual	Evaluar los conocimientos de los agentes frente a los diferentes trámites y servicios otorgados por la Secretaría Distrital de Movilidad, asegurando los conocimientos adecuados y necesarios para orientar de forma correcta a la ciudadanía.	0:30	Virtual

Tabla No. 27

Se cumple el cronograma realizado para el mes y las horas de programación semanal.

3. 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 noviembre, 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.

Adicional a lo anterior, con el fin de garantizar la continuidad del servicio del centro de contacto, la Supervisión del Contrato a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano realizó la adición de \$799.845.00 pesos y prorrogó la fecha de terminación hasta el 22 de marzo de 2024.

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

consecutivo	FACTURA	FECHA	PERIODO	VALOR	SALDO	VALOR DEL CONTRATO
						2.864.292.576
						799.845.000
1	FE-152	12/05/2023	11/04/2023 - 30/04/2023	\$231.893.697	\$3.432.243.879	
2	FE-157	9/06/2023	01/05/2023 - 30/05/2023	\$300.345.977	\$3.131.897.902	
3	FE-165	11/07/2023	01/06/2023 - 30/06/2023	\$296.521.568	\$2.835.376.334	
4	FE-174	11/08/2023	01/07/2023 - 30/07/2023	\$285.643.427	\$2.549.732.907	
5	FE-183	12/09/2023	01/08/2023 - 30/08/2023	\$312.740.038	\$2.236.992.869	
6	FE-189	12/10/2023	01/09/2023 - 30/09/2023	\$315.370.597	\$1.921.622.272	
7	FE-197	10/11/2023	01/10/2023 - 31/10/2023	\$322.071.962	\$1.599.550.310	
8	FE-206	11/12/2023	01/11/2023 - 30/11/2023	\$318.106.362	\$1.281.443.948	
9	FE-221	26/01/2024	01/12/2023 - 31/12/2023	\$304.365.970	\$977.077.978	

4. 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.

5. CONCLUSIONES

Desde la supervisión de la Orden de Compra 105849 se acompañó, el desarrollo y ejecución del cumplimiento por parte del contratista entre las principales actividades se encuentra:

- Se realizan mesas de trabajo para entrega de los tableros de control de PQRSDF a la OTIC.
- Se realiza capacitación del uso de usuarios de SICON y SIMUR para generar solución en primer contacto
- 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 septiembre
- 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.


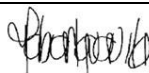
- Se revisa la implementación de la iniciativa de reestructuración del árbol del IVR, donde se incluye consulta de agendamiento, consulta de vehículos inmovilizados y consulta de comparendos.
- Se finaliza la etapa de construcción de la navegación de Lucía para las integraciones que se deben realizar para facilitar la consulta de agendas activas, comparendos, vehículos inmovilizados
- Se hace seguimiento al proceso de preparación, carga y envío de campañas SMS y Mailing.
- Se realizan reunión semanal de seguimiento a la operación
- Se realiza validación de la operación de las consultas de comparendos por el IVR
- Se realizan ajustes a la navegación del IVR por la puesta en producción de Mi Movilidad a un Clic
- Se realizan mesas de trabajo para verificar la conectividad entre el centro de contacto y SIMUR y SICON, con el apoyo del equipo de redes y seguridad de la SDM.
- Se realizan mesas de trabajo para verificar la conectividad con el webservice de SICON.
- Se hace seguimiento a las remediaciones del desarrollo de CEPOS de acuerdo con el análisis de vulnerabilidades.

Desde calidad

- Seguimiento a las interacciones mediante calibraciones semanales con el Staff BPO para la estandarización de criterios de calidad del servicio
- Acompañamiento a pronóstico semanal de proyección de interacciones y niveles de atención y servicio en la operación de los canales virtual y telefónico
- Auditoría de calidad del servicio a las interacciones monitoreadas por el proveedor
- Diseño y aplicación instrumento de seguimiento a la apropiación de información sobre trámites y servicios al Staff del BPO, adicionalmente socialización de los resultados identificando oportunidades de mejora.
- Seguimiento al procedimiento establecido para minimizar los errores en las campañas de mailing y SMS para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al cargue de la documentación en la tienda virtual del Estado Colombiano para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Trámites y servicios a la Ciudadanía para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Monitoreo de calidad del servicio a canales en formato cliente incognito.
- Seguimiento a la disponibilidad del canal de atención virtual para garantizar la atención de personas con discapacidad (Lengua de Señas Colombiana).

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.

EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

PROFESIONAL	FIRMA
Amanda Carolina Maldonado Rincón	
Fabián Rodrigo Iguavita Flórez	



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



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C.

Secretaria
Movilidad