

## **INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849 CONTRATO 2023-1544**

---

*N° 10.2024*

---

PERIODO: 1 A 31 DE ENERO DE 2024

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN</b>	<b>3</b>
<b>3. INFORMACIÓN CONTRATO</b>	<b>3</b>
<b>3.1. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.</b>	<b>3</b>
<b>3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO</b>	<b>3</b>
<b>4. OBLIGACIONES A SUPERVISAR EN EL PERÍODO</b>	<b>4</b>
<b>4.1. ADMINISTRATIVAS</b>	<b>4</b>
<b>4.2. TÉCNICAS</b>	<b>4</b>
<b>5. FINANCIERA Y CONTABLE</b>	<b>33</b>
<b>6. LEGALES</b>	<b>34</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>

## 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 enero de 2024 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.

En el mes de enero de 2024 se adiciono \$799.845.000 y se prorrogo hasta el 22 de marzo de 2024.

#### 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
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

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	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
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 / Número 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 recibida	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 crítico Usuario Final	85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final	(Transacciones sin error CU/ Transacciones monitoreadas) * 100%
Error crítico 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 Agentes 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%

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 enero de 2024. Los que en el mes no cumplen con el umbral definido son el “Nivel de servicio Canal Telefónico” y “Tiempo Atención en todos los canales de atención”; ello en razón a que se evidencia un incremento del 17% en las interacciones recibidas en todos los canales, no se cuenta con la cantidad de agentes dimensionados, adicionalmente se presenta un porcentaje de inasistencia por novedades de incapacidad por parte de los agentes del centro de contacto.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS	
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9%	99.93%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.	
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	65,97%	✓ No se logra alcanzar la meta definida por CCE para el servicio Plata contratado por la Entidad, impactado, 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	67 segundos	✓ Se presenta un incremento de 11% sobre el promedio de interacciones con paso agente y el volumen de ausentismo no permite cumplir con este indicador	
Quejas sobre el servicio	<=3%	0 %	✓ Para el mes en referencia no se recibe queja formal sobre el servicio prestado por la UT ASD – IQ.	
Índice satisfacción Usuario Final	80%	83,80%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.	
Rotación Agentes	15%	10%	✓ Se presentaron 6 retiros voluntarios durante el mes objeto de medición.	
TMO Canal Telefónico	630 seg	485 segundos	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.	
Ocupación Agentes	65%	82,86%	✓ 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%	90%	✓ 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%	96%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.	
Auditoria Error Crítico Usuario Final	15%	0%	✓ Se cumple con el indicador establecido, luego de realizada la reunión de conciliación.	

Tabla 3.

### DATOS GENERALES DEL SERVICIO

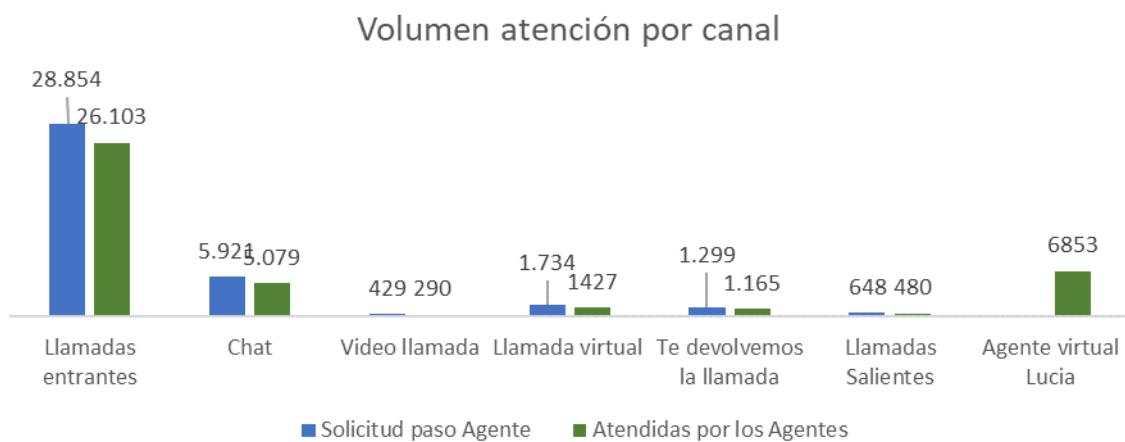
Para el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de enero 2024 se registra el siguiente comportamiento en el ingreso y gestión de las interacciones en los diferentes canales de atención del centro de contacto:

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandones	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	63.193	34.339	28.854	26.103	2.751	65,97%	90,50%
Chat	5.921		5.921	5.079	842	59,13%	85,80%
Video llamada	429		429	290	139	95,24%	67,60%

Llamada virtual	1.734		1.734	1427	307	83,73%	82,30%
Te devolvemos la llamada	1.299		1.299	1.165	134	100,00%	89,68%
Llamadas Salientes	648		648	480	168	100,0%	74,1%
Agente virtual Lucia	13.246	6.393		6.853			
<b>Total</b>	<b>86.470</b>	<b>40.732</b>	<b>38.885</b>	<b>41.397</b>	<b>4.341</b>		

Tabla 4

Nótese que, de las 86.470 interacciones recibidas, en el 47% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 53% restante, los ciudadanos logran su autogestión.



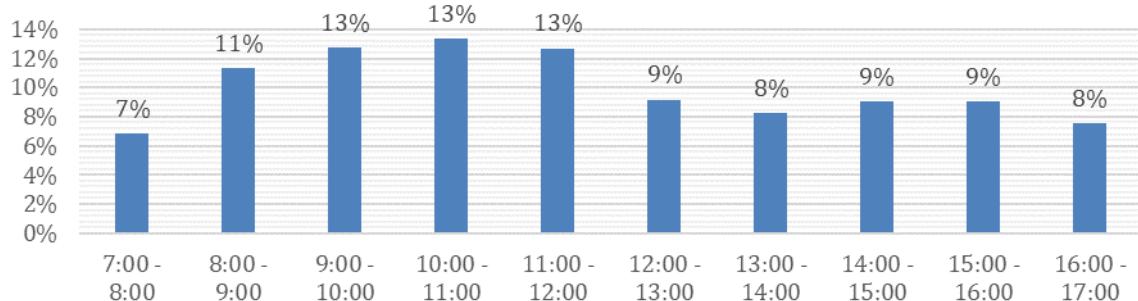
Gráfica 1.

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	2.359
8:00 - 9:00	3.915
9:00 - 10:00	4.392
10:00 - 11:00	4.605
11:00 - 12:00	4.388
12:00 - 13:00	3.167
13:00 - 14:00	2.843
14:00 - 15:00	3.132
15:00 - 16:00	3.130
16:00 - 17:00	2.613
<b>Total atenciones</b>	<b>34.544</b>

Tabla 5.

### Comportamiento franja horaria



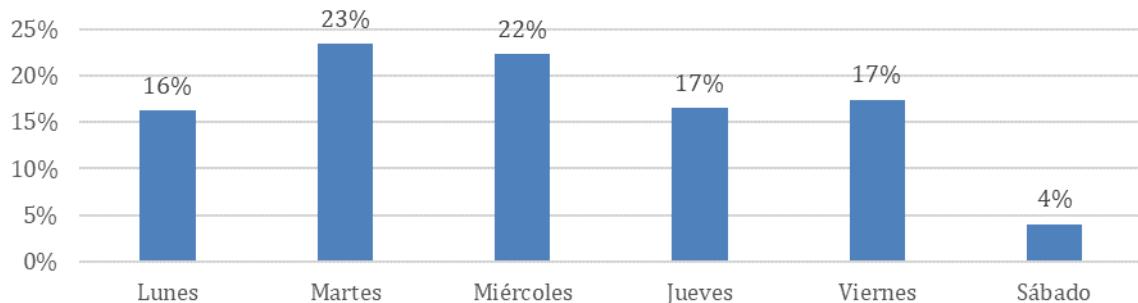
Gráfica 2.

Durante el mes de enero 2024, 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	5.606
Martes	8.092
Miércoles	7.721
Jueves	5.708
Viernes	6.024
Sábado	1.393
<b>Total atenciones</b>	<b>34.544</b>

Tabla 6.

### Comportamiento semanal

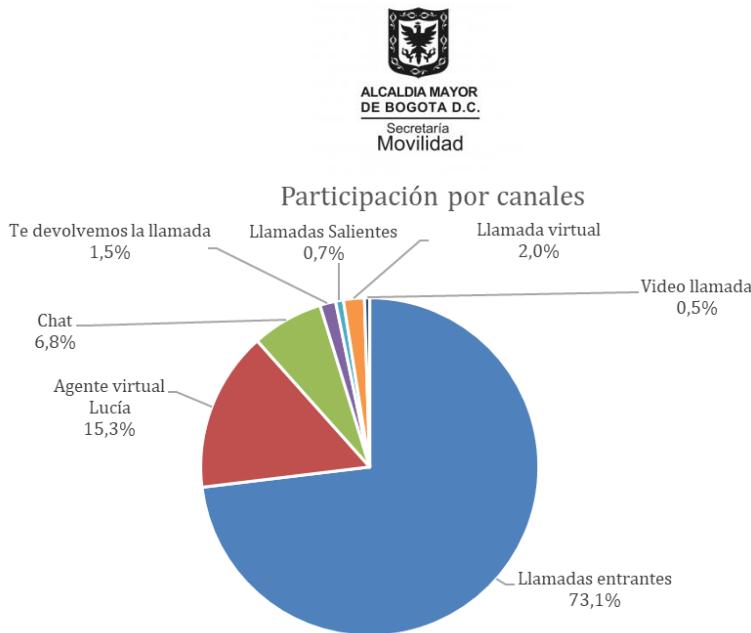


Gráfica 3.

### Participación por canal de atención

Durante el mes de enero los dos canales con mayor participación en transacciones son: el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación del 73.1%, seguido por el canal agente virtual lucía del 15.3% y chat con el 6.8%.

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



Gráfica 4.

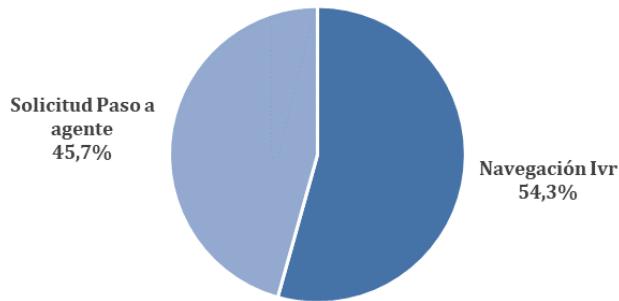
#### Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de enero de 2024 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR.

Se recibe un total de 63.193 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación Ivr	34.339
Solicitud Paso a agente	28.854
Total	63.193

Tabla 7.



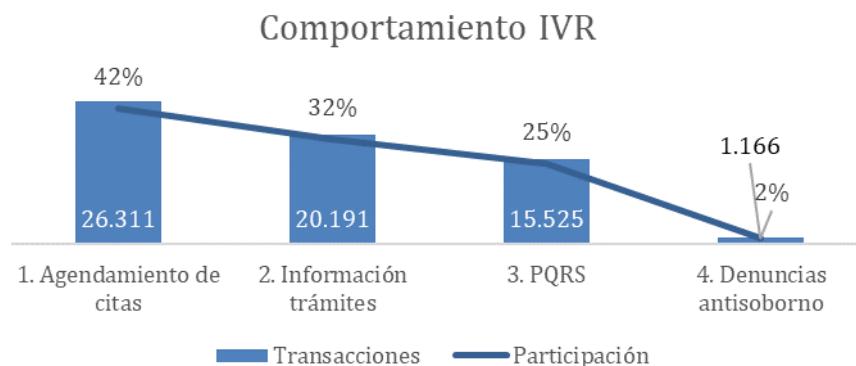
Gráfica 5.

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 del mismo:

Nivel 1 IVR	Autogestión IVR	Paso Agente	Transacciones	Participación
1. Agendamiento de citas	17.739	8.572	26.311	42%
2. Información trámites	11.683	8.508	20.191	32%
3. PQRS	3.751	11.774	15.525	25%

4. Denuncias antisoborno	1.166		1.166	2%
Total	34.339	28.854	63.193	100%

Tabla 8.



Gráfica 6.

Al revisar los subniveles del IVR, el siguiente es el comportamiento detallado de las opciones más consultadas:

Marcación	%Participación
<b>1. Agendamiento de citas</b>	
1. Cursos Pedagógicos	
1. Cursos Pedagógicos	26,12%
4. Impugnación de Comparendos	6,44%
2. Orden de Salida de Vehículo	5,49%
3. Gestión de Cobro	2,75%
5. Confirma Agendamiento	2,34%
<b>2. Información de trámites</b>	
4. Información General de Nuestros Trámites y Servicios o Movilidad a 1 Clic	23,03%
3. Consulta Comparendos	16,24%
1. PYPS	10,52%
2. Horario y Puntos de Atención	3,21%
5. Excepción PYP	2,13%
7. Horario PYP	1,16%
6. Cepos	0,56%

Tabla 8.

#### Transacciones atendidas por agente

En el mes de enero 2024 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 34.544 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto, con un TMO promedio de 477 segundos (7 minutos y 58 segundos). La siguiente tabla muestra el detalle por Agente.

Nombre	Canal	Atendidas	TMO	Nombre	Canal	Atendidas	TMO
RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO	Llamada virtual	1046	281,0	ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrantes	715	474,5
GOMEZ VEGA GINA	Entrantes	1025	444,0	TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrantes	713	513,3

Nombre	Canal	Atendidas	TMO	Nombre	Canal	Atendidas	TMO
GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	1002	281,4	FARFAN VALDERRAMA NELSY YANIRA	Entrantes	700	529
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Chat	992	334,0	DAZA MARCIALES LENY ASTRID	Entrantes	700	526,3
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	957	372,8	GONZALEZ ZAMBRANO YEIN CAROLINA	Entrantes	692	504,6
BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	Entrantes	945	445,3	MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrantes	682	550,8
PENA GUZMAN MONICA VIVIANA	Entrantes	922	466,2	RIANO GUILLEN DANIEL MAURICIO	Entrantes	676	537,7
BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	Entrantes	918	498,9	BELTRAN ORTIZ CLAUDIA PATRICIA	Entrantes	674	549,6
DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER	Chat	913	353,5	CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrantes	638	531,3
LAMUS LACHE MARIANA	Entrantes	850	559,9	SUAREZ OLIVOS PAULA VANESA	Entrantes	607	439,5
GALINDO ALVAREZ LEYDY JOHANNA	Entrantes	848	532,7	AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA ALEJANDRA	Entrantes	606	522
FONSECA SERNA NATALIA	Entrantes	839	487,0	TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	Entrantes	565	495,9
QUEVEDO ESCAMILLA JORGE LEONARDO	Entrantes	824	505,3	SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	Entrantes	539	488,2
CHAVES FALLA LEONARDO	Entrantes	824	513,0	ALVAREZ LARA LUISA MARIA	Llamada virtual	519	527,6
SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrantes	818	491,1	MARTINEZ RODRIGUEZ LEIDY KATHERINE	Entrantes	515	514,2
ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrantes	815	513,8	SUAREZ MARTINEZ MARTA ISABEL	Entrantes	510	522,3
MORA SANDOVAL PAOLA ANDREA	Entrantes	806	788,9	ROJAS PULIDO VALERIA	Entrantes	404	395,6
SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrantes	796	522,8	MARTINEZ MURCIA SANDRA MILENA	Entrantes	360	488
VIZCAYA CASTANO LESLY VALENTINA	Entrantes	789	470,0	GONZALEZ SANCHEZ KATHERIN VANESSA	Video llamada	354	532,7
SANCHEZ PEÑA OSCAR DAVID	Entrantes	779	548,5	DIAZ SUAREZ ANGIE VALENTINA	Entrantes	244	583,9
ORTIZ ROMERO LEYDI VIVIANA	Entrantes	766	598,6	REYES PAIVA LUISA MAYERLY	Entrantes	230	661,8
CASTRO MENDOZA KAREN STEFANIA	Entrantes	765	470,9	MALDONADO GAMBOA PAULA	Entrantes	208	560,2
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	Entrantes	760	475,5	CASTRO GALINDO LUISA FERNANDA	Entrantes	195	723,6
PINTO VILLEGRAS MARIA JULIANA	Entrantes	753	413,3	ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA	Entrantes	179	311,5
GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrantes	740	456,8	FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL	Web Call Back	85	415,8
SALGADO JUDY ANDREA	Chat	725	358,4	BERNAL CAICEDO LUISA FERNANDA	Entrantes	27	91,29
<b>Total Llamadas / Promedio TMO</b>				34.554	484,1		

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	Participación
601 - 3649400	61.737	97%

O18000127425	1.454	3%
Total	63.193	100%

A continuación, se describe el comportamiento detallado.

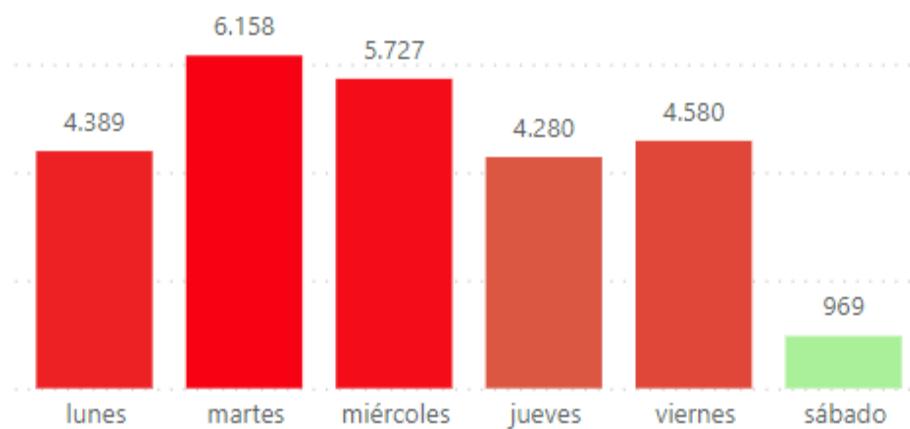
### Estadísticas del Mes

Durante el periodo del 01 al 31 de enero 2024 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 485 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	Línea Fija	Línea 018000
lunes, 01-ene-2024	105	105										93	12
martes, 02-ene-2024	2.746	230	2.516	1.365	1.151	212	45.7 %	8.43 %	54.3 %	488	147	2.677	69
miércoles, 03-ene-2024	2.627	1.421	1.206	1.099	107	632	8.9 %	58.45 %	91.1 %	499	113	2.570	57
jueves, 04-ene-2024	2.328	1.233	1.095	1.025	70	754	6.4 %	68.98 %	93.6 %	484	110	2.272	55
viernes, 05-ene-2024	2.125	1.069	1.056	994	62	752	5.9 %	71.21 %	94.1 %	476	107	2.061	64
sábado, 06-ene-2024	534	358	176	173	3	158	1.7 %	89.77 %	98.3 %	459	102	515	19
domingo, 07-ene-2024	70	70										64	6
lunes, 08-ene-2024	181	181										175	6
martes, 09-ene-2024	2.428	1.304	1.124	1.109	15	997	1.3 %	88.70 %	98.7 %	488	67	2.376	52
miércoles, 10-ene-2024	2.675	1.473	1.202	1.124	78	825	6.5 %	68.86 %	93.5 %	524	99	2.606	69
jueves, 11-ene-2024	2.707	1.467	1.240	1.163	77	788	6.2 %	63.65 %	93.8 %	496	102	2.650	56
viernes, 12-ene-2024	2.326	1.235	1.091	1.084	7	1.023	0.6 %	94.03 %	99.4 %	492	55	2.286	40
sábado, 13-ene-2024	642	419	223	222	1	222	0.4 %	99.55 %	99.6 %	458	74	624	18
domingo, 14-ene-2024	102	102										91	11
lunes, 15-ene-2024	2.776	1.497	1.279	1.226	53	936	4.1 %	73.41 %	95.9 %	490	94	2.699	77
martes, 16-ene-2024	2.593	1.391	1.202	1.154	48	919	4.0 %	76.65 %	96.0 %	494	87	2.531	62
miércoles, 17-ene-2024	2.592	1.364	1.228	1.142	86	821	7.0 %	67.08 %	93.0 %	509	105	2.528	64
jueves, 18-ene-2024	2.446	1.359	1.087	1.079	8	1.038	0.7 %	95.84 %	99.3 %	494	48	2.413	33
viernes, 19-ene-2024	2.273	1.204	1.069	1.047	22	948	2.1 %	88.85 %	97.9 %	479	79	2.227	46
sábado, 20-ene-2024	635	447	188	186	2	183	1.1 %	97.34 %	98.9 %	507	45	623	12
domingo, 21-ene-2024	119	119										116	3
lunes, 22-ene-2024	6.061	3.953	2.108	1.826	282	897	13.4 %	42.63 %	86.6 %	409	119	5.972	89
martes, 23-ene-2024	2.965	1.650	1.315	1.258	57	1.035	4.3 %	78.77 %	95.7 %	509	95	2.917	48
miércoles, 24-ene-2024	1.986	996	990	977	13	922	1.3 %	93.41 %	98.7 %	513	71	1.949	37
jueves, 25-ene-2024	2.394	1.318	1.076	1.013	63	819	5.9 %	76.12 %	94.1 %	509	95	2.329	65
viernes, 26-ene-2024	3.890	2.113	1.777	1.455	322	649	18.1 %	38.60 %	81.9 %	459	126	3.787	103
sábado, 27-ene-2024	1.246	854	392	388	4	360	1.0 %	91.84 %	99.0 %	447	73	1.208	38
domingo, 28-ene-2024	105	105										93	12
lunes, 29-ene-2024	3.224	1.833	1.391	1.337	54	1.194	3.9 %	86.15 %	96.1 %	472	100	3.154	70
martes, 30-ene-2024	2.953	1.650	1.303	1.272	31	1.136	2.4 %	87.38 %	97.6 %	496	83	2.869	84
miércoles, 31-ene-2024	3.339	1.819	1.520	1.385	135	782	8.9 %	51.48 %	91.1 %	487	112	3.262	77
Total	63.193	34.339	28.854	26.103	2.751	19.002	9.5 %	65.97 %	90.5 %	485	114	61.737	1.454

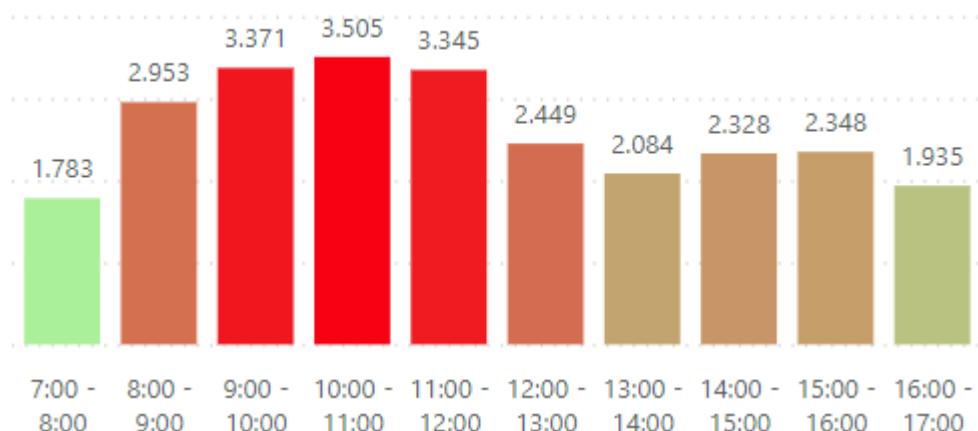
Tabla 10.

- Se atendieron en promedio 1.327 llamadas/ Interacciones de lunes a viernes y sábados 244 llamadas/ interacciones.
- Durante el mes se presentan los siguientes impactos operativos que influyen en el resultado del nivel de servicio:
  - Se evidencia un **incremento del 9% en el volumen de transacciones recibidas** respecto al mes pasado.
  - Se presenta un aumento del 9.4% en consulta de pico y placa Bogotá.
  - Se presenta durante el mes un ausentismo promedio del 7% diario.
- Durante los días de la semana, se evidencia que el martes y miércoles 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](http://www.movilidadbogota.gov.co), por la opción “canales de atención” y posteriormente marca la alternativa correspondiente a “Chatea con nuestro asesor en línea”

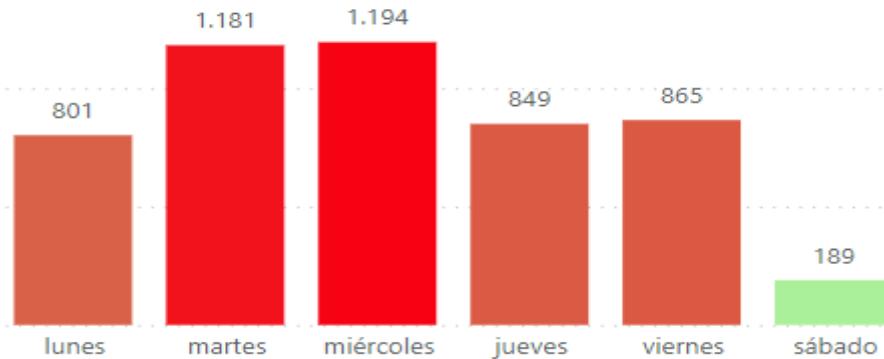
#### Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera
martes, 02-ene-2024	197	0	197	176	21	143	10,7 %	74,48 %	89,3 %	792	91
miércoles, 03-ene-2024	266	0	266	212	54	90	20,3 %	35,16 %	79,7 %	887	312
jueves, 04-ene-2024	210	0	210	181	29	146	13,8 %	73,74 %	86,2 %	863	62
viernes, 05-ene-2024	205	0	205	180	25	139	12,2 %	71,28 %	87,8 %	805	88
sábado, 06-ene-2024	42	0	42	39	3	38	7,1 %	92,68 %	92,9 %	788	30
martes, 09-ene-2024	295	0	295	265	30	238	10,2 %	84,40 %	89,8 %	678	35
miércoles, 10-ene-2024	277	0	277	252	25	208	9,0 %	77,90 %	91,0 %	665	57
jueves, 11-ene-2024	303	0	303	248	55	127	18,2 %	43,79 %	81,8 %	878	252
viernes, 12-ene-2024	197	0	197	186	11	163	5,6 %	84,46 %	94,4 %	761	34
sábado, 13-ene-2024	41	0	41	38	3	34	7,3 %	82,93 %	92,7 %	700	34
lunes, 15-ene-2024	272	0	272	246	26	154	9,6 %	58,11 %	90,4 %	945	123
martes, 16-ene-2024	276	0	276	239	37	149	13,4 %	57,53 %	86,6 %	901	129
miércoles, 17-ene-2024	231	0	231	203	28	138	12,1 %	61,33 %	87,9 %	821	137
jueves, 18-ene-2024	224	0	224	198	26	157	11,6 %	73,02 %	88,4 %	844	57
viernes, 19-ene-2024	203	0	203	188	15	168	7,4 %	87,05 %	92,6 %	684	37
sábado, 20-ene-2024	49	0	49	46	3	45	6,1 %	95,74 %	93,9 %	585	34
lunes, 22-ene-2024	351	0	351	289	62	159	17,7 %	47,46 %	82,3 %	729	193
martes, 23-ene-2024	261	0	261	230	31	170	11,9 %	68,55 %	88,1 %	751	116
miércoles, 24-ene-2024	279	0	279	247	32	208	11,5 %	77,04 %	88,5 %	777	67
jueves, 25-ene-2024	248	0	248	222	26	165	10,5 %	69,04 %	89,5 %	843	83
viernes, 26-ene-2024	384	0	384	311	73	92	19,0 %	25,14 %	81,0 %	858	367
sábado, 27-ene-2024	79	0	79	66	13	50	16,5 %	69,44 %	83,5 %	619	69
lunes, 29-ene-2024	324	0	324	266	58	125	17,9 %	40,06 %	82,1 %	859	263
martes, 30-ene-2024	325	0	325	271	54	144	16,6 %	46,60 %	83,4 %	762	193
miércoles, 31-ene-2024	382	0	382	280	102	106	26,7 %	29,96 %	73,3 %	865	416
<b>Total</b>	<b>5.921</b>	<b>0</b>	<b>5.921</b>	<b>5.079</b>	<b>842</b>	<b>3.356</b>	<b>14,2 %</b>	<b>59,13 %</b>	<b>85,8 %</b>	<b>803</b>	<b>162</b>

Tabla 11.

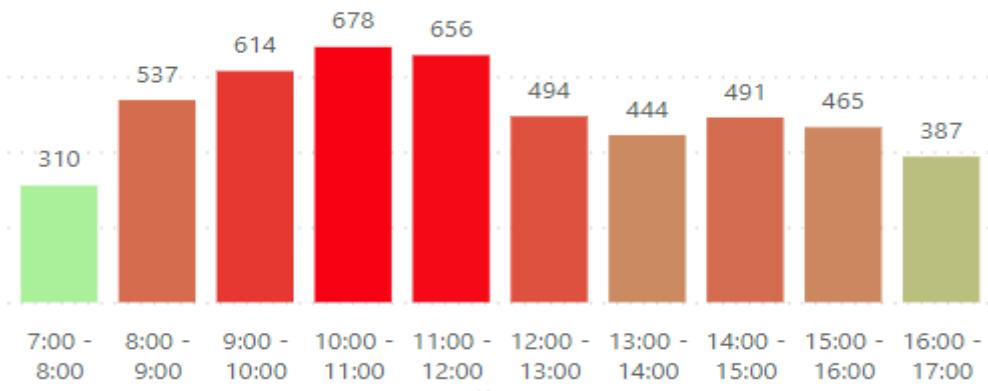
Durante el periodo del 01 al 31 de enero 2024 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibieron en promedio 271 chats de lunes a viernes y sábados 52 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 803 segundos es decir 13 minutos con 23 segundos.
- Los martes y miércoles se atienden el mayor número de solicitudes por el canal, como se muestra en el siguiente gráfico.



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, como se muestra en la gráfica.



Gráfica 10.

#### Llamada virtual (clic to call)

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

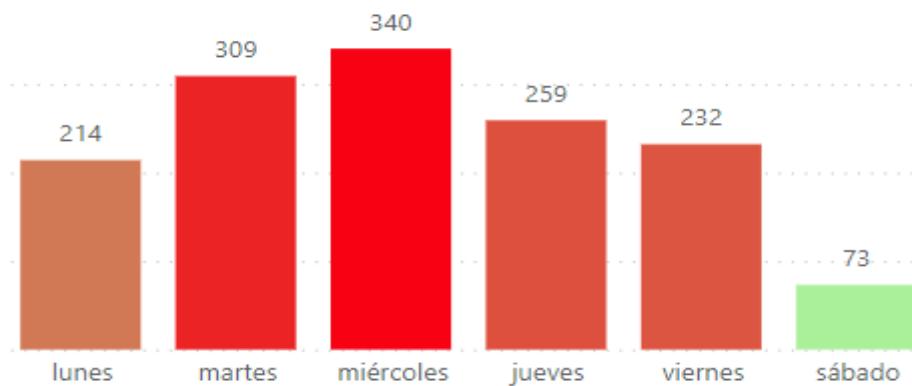
#### Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera
martes, 02-ene-2024	75	0	75	62	13	62	17,3 %	86,11 %	82,7 %	337	39
miércoles, 03-ene-2024	79	0	79	54	25	53	31,6 %	67,09 %	68,4 %	393	53
jueves, 04-ene-2024	72	0	72	57	15	57	20,8 %	81,43 %	79,2 %	410	49
viernes, 05-ene-2024	57	0	57	50	7	49	12,3 %	87,50 %	87,7 %	345	52
sábado, 06-ene-2024	11	0	11	11	0	11	0,0 %	100,00 %	100,0 %	222	
martes, 09-ene-2024	87	0	87	78	9	78	10,3 %	91,76 %	89,7 %	375	48
miércoles, 10-ene-2024	77	0	77	71	6	71	7,8 %	94,67 %	92,2 %	354	35
jueves, 11-ene-2024	89	0	89	77	12	77	13,5 %	87,50 %	86,5 %	335	39
viernes, 12-ene-2024	66	0	66	60	6	60	9,1 %	92,31 %	90,9 %	353	47
sábado, 13-ene-2024	23	0	23	21	2	21	8,7 %	91,30 %	91,3 %	285	46
lunes, 15-ene-2024	88	0	88	75	13	75	14,8 %	86,21 %	85,2 %	365	52
martes, 16-ene-2024	62	0	62	54	8	53	12,9 %	85,48 %	87,1 %	460	48
miércoles, 17-ene-2024	77	0	77	69	8	69	10,4 %	90,79 %	89,6 %	325	44
jueves, 18-ene-2024	81	0	81	67	14	67	17,3 %	83,75 %	82,7 %	363	44
viernes, 19-ene-2024	61	0	61	47	14	47	23,0 %	82,46 %	77,0 %	381	50
sábado, 20-ene-2024	22	0	22	21	1	21	4,5 %	100,00 %	95,5 %	354	
lunes, 22-ene-2024	75	0	75	61	14	61	18,7 %	81,33 %	81,3 %	358	54
martes, 23-ene-2024	57	0	57	45	12	45	21,1 %	78,95 %	78,9 %	396	55
miércoles, 24-ene-2024	78	0	78	63	15	62	19,2 %	79,49 %	80,8 %	354	49
jueves, 25-ene-2024	66	0	66	58	8	58	12,1 %	92,06 %	87,9 %	338	34
viernes, 26-ene-2024	117	0	117	75	42	74	35,9 %	66,67 %	64,1 %	373	46
sábado, 27-ene-2024	24	0	24	20	4	20	16,7 %	83,33 %	83,3 %	241	55
lunes, 29-ene-2024	89	0	89	78	11	77	12,4 %	91,67 %	87,6 %	291	33
martes, 30-ene-2024	92	0	92	70	22	70	23,9 %	78,65 %	76,1 %	328	34
miércoles, 31-ene-2024	109	0	109	83	26	82	23,9 %	75,93 %	76,1 %	332	51
<b>Total</b>	<b>1.734</b>	<b>0</b>	<b>1.734</b>	<b>1.427</b>	<b>307</b>	<b>1.420</b>	<b>17,7 %</b>	<b>83,73 %</b>	<b>82,3 %</b>	<b>353</b>	<b>46</b>

Tabla 12.

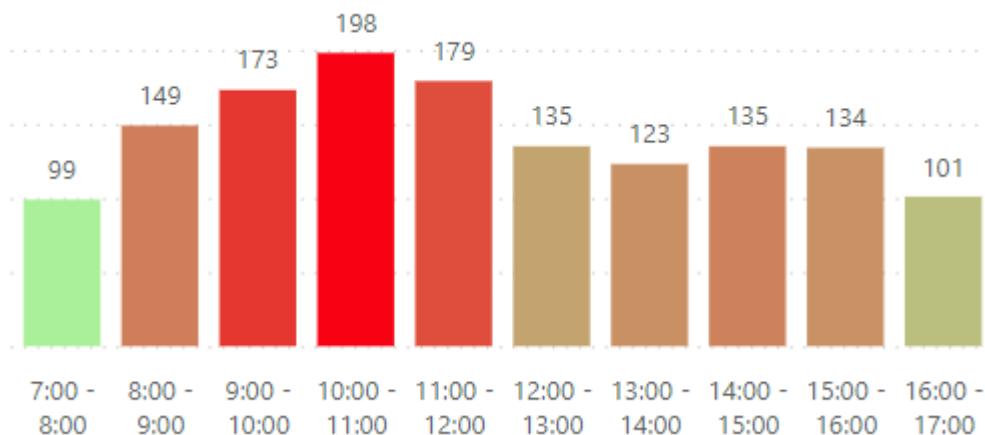
Este canal no utiliza los minutos o recursos de la ciudadanía, dado que las interacciones se efectúan usando la red de internet.

- Durante este período se recibieron en promedio 78 interacciones de lunes a viernes y los sábados 20 interacciones en promedio.
- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 353 segundos (5 minutos con 53 segundos).
- Los miércoles se recibe el mayor número de solicitudes por el canal, como se evidencia en la siguiente gráfica.



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

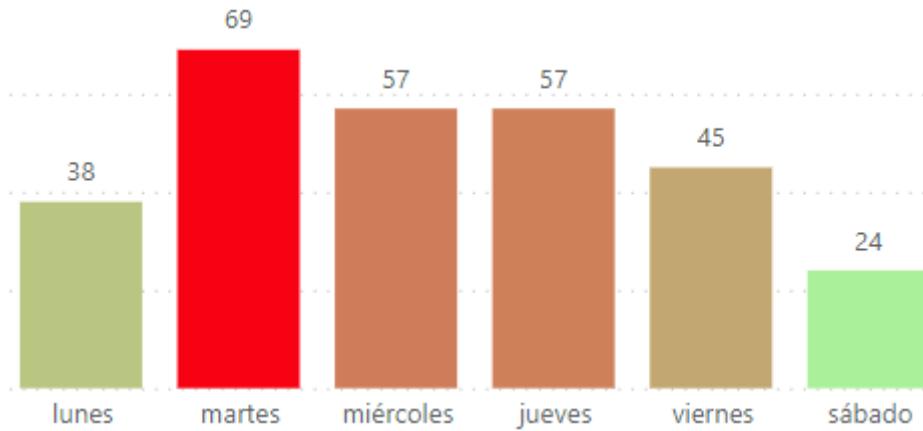
El canal de video llamada es atendido por un agente con conocimiento en Lengua de señas colombiana. Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente 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
martes, 02-ene-2024	6	0	6	6	0	6	0,0 %	100,00 %	100,0 %	▲ 456	13
miércoles, 03-ene-2024	4	0	4	4	0	4	0,0 %	100,00 %	100,0 %	● 206	
jueves, 04-ene-2024	30	0	30	19	11	19	36,7 %	63,33 %	63,3 %	● 211	42
viernes, 05-ene-2024	7	0	7	7	0	7	0,0 %	100,00 %	100,0 %	◆ 736	21
sábado, 06-ene-2024	6	0	6	4	2	4	33,3 %	100,00 %	66,7 %	▲ 532	
martes, 09-ene-2024	29	0	29	21	8	21	27,6 %	75,00 %	72,4 %	● 309	43
miércoles, 10-ene-2024	14	0	14	11	3	11	21,4 %	91,67 %	78,6 %	● 249	33
jueves, 11-ene-2024	23	0	23	16	7	16	30,4 %	69,57 %	69,6 %	▲ 367	51
viernes, 12-ene-2024	14	0	14	11	3	11	21,4 %	78,57 %	78,6 %	▲ 470	41
sábado, 13-ene-2024	14	0	14	7	7	7	50,0 %	50,00 %	50,0 %	● 343	52
lunes, 15-ene-2024	24	0	24	20	4	20	16,7 %	95,24 %	83,3 %	● 277	34
martes, 16-ene-2024	58	0	58	19	39	19	67,2 %	79,17 %	32,8 %	● 307	40
miércoles, 17-ene-2024	9	0	9	9	0	9	0,0 %	100,00 %	100,0 %	● 256	13
jueves, 18-ene-2024	11	0	11	10	1	10	9,1 %	90,91 %	90,9 %	● 194	21
viernes, 19-ene-2024	28	0	28	14	14	14	50,0 %	60,87 %	50,0 %	● 305	45
sábado, 20-ene-2024	7	0	7	6	1	6	14,3 %	100,00 %	85,7 %	● 287	
lunes, 22-ene-2024	7	0	7	7	0	7	0,0 %	100,00 %	100,0 %	● 177	37
martes, 23-ene-2024	14	0	14	13	1	13	7,1 %	92,86 %	92,9 %	● 300	39
miércoles, 24-ene-2024	36	0	36	21	15	21	41,7 %	60,00 %	58,3 %	▲ 427	45
jueves, 25-ene-2024	13	0	13	12	1	12	7,7 %	92,31 %	92,3 %	● 275	27
viernes, 26-ene-2024	14	0	14	13	1	13	7,1 %	92,86 %	92,9 %	▲ 401	37
sábado, 27-ene-2024	10	0	10	7	3	7	30,0 %	70,00 %	70,0 %	● 274	45
lunes, 29-ene-2024	21	0	21	11	10	11	47,6 %	55,00 %	52,4 %	▲ 471	58
martes, 30-ene-2024	15	0	15	10	5	10	33,3 %	66,67 %	66,7 %	▲ 377	47
miércoles, 31-ene-2024	15	0	15	12	3	12	20,0 %	80,00 %	80,0 %	● 347	38
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>0</b>	<b>429</b>	<b>290</b>	<b>139</b>	<b>290</b>	<b>32,4 %</b>	<b>76,52 %</b>	<b>67,6 %</b>	<b>334</b>	<b>42</b>

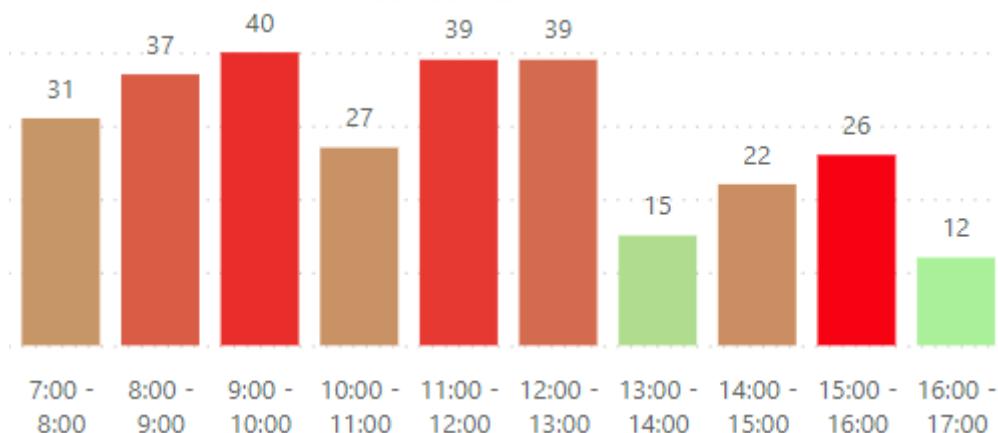
Tabla 13.

- Durante este período se recibieron en promedio 18 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 334 segundos (5 minutos con 34 segundos).
- Los días de mayor tráfico son los martes, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Gráfica 13.

- La franja horaria de mayor tráfico está comprendida entre las 08:00 am y las 10:00 am y la franja de las 11:00 am y la 01:00 pm, 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.

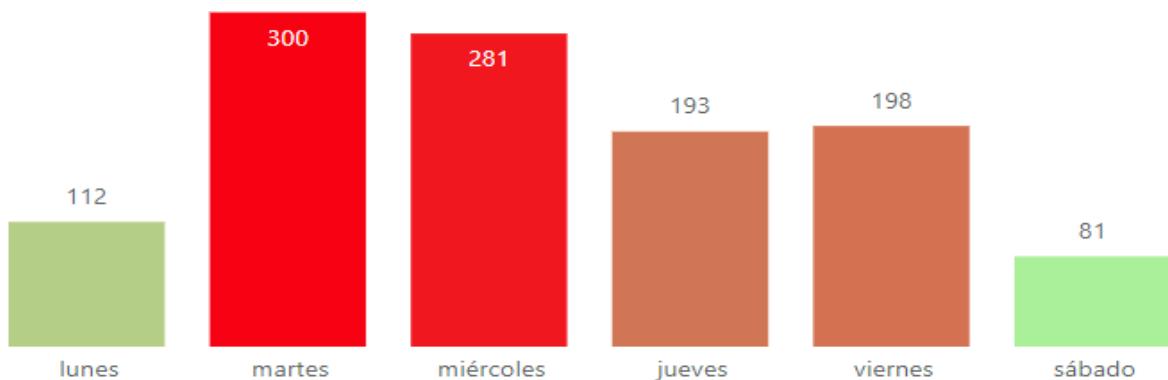
Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

#### Estadísticas del Mes

Fecha Texto	Día semana	Total Salientes	Atendidas	No atendidas	% No atendidas	% Nivel atención	TMO
02/01/2024	martes	26	24	2	7,69 %	92,31 %	206
03/01/2024	miércoles	53	47	6	11,32 %	88,68 %	236
04/01/2024	jueves	64	59	5	7,81 %	92,19 %	261
05/01/2024	viernes	55	46	9	16,36 %	83,64 %	216
06/01/2024	sábado	15	15			100,00 %	121
09/01/2024	martes	77	67	10	12,99 %	87,01 %	151
10/01/2024	miércoles	68	64	4	5,88 %	94,12 %	190
11/01/2024	jueves	56	49	7	12,50 %	87,50 %	190
12/01/2024	viernes	60	54	6	10,00 %	90,00 %	225
13/01/2024	sábado	20	19	1	5,00 %	95,00 %	135
15/01/2024	lunes	50	38	12	24,00 %	76,00 %	192
16/01/2024	martes	57	53	4	7,02 %	92,98 %	176
17/01/2024	miércoles	57	51	6	10,53 %	89,47 %	209
18/01/2024	jueves	46	42	4	8,70 %	91,30 %	199
19/01/2024	viernes	41	38	3	7,32 %	92,68 %	227
20/01/2024	sábado	17	17			100,00 %	411
22/01/2024	lunes	16	14	2	12,50 %	87,50 %	314
23/01/2024	martes	105	94	11	10,48 %	89,52 %	233
24/01/2024	miércoles	83	72	11	13,25 %	86,75 %	274
25/01/2024	jueves	47	43	4	8,51 %	91,49 %	342
26/01/2024	viernes	63	60	3	4,76 %	95,24 %	269
27/01/2024	sábado	31	30	1	3,23 %	96,77 %	171
29/01/2024	lunes	69	60	9	13,04 %	86,96 %	174
30/01/2024	martes	68	62	6	8,82 %	91,18 %	203
31/01/2024	miércoles	55	47	8	14,55 %	85,45 %	156
<b>Total</b>	<b>jueves</b>	<b>1.299</b>	<b>1.165</b>	<b>134</b>	<b>10,32 %</b>	<b>89,68 %</b>	<b>217</b>

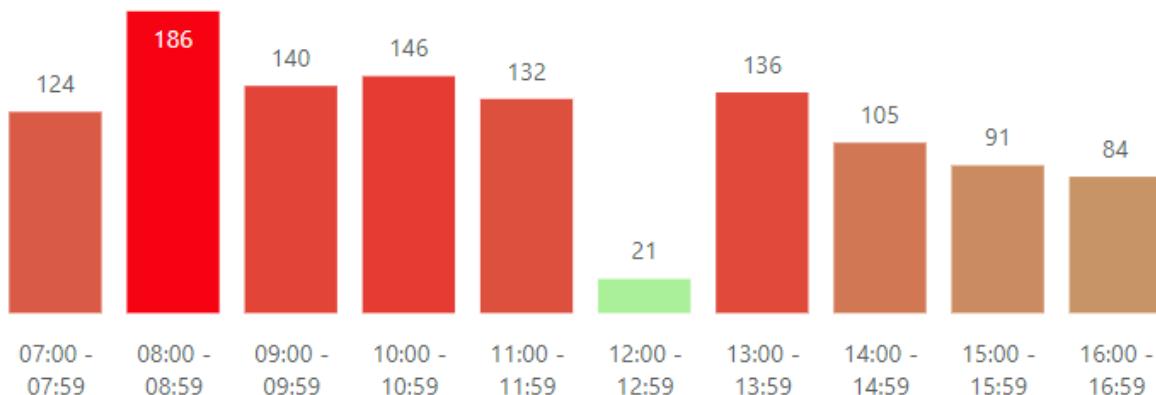
Tabla 14.

- Se realizan en promedio 52 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones se presentan los martes y miércoles, como se muestra en la Gráfica.



Gráfica 15.

- El horario con la mayor frecuencia de marcación hacia la ciudadanía es entre las 8:00 a 9:00 y 10:00 a 11:00, 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](http://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.

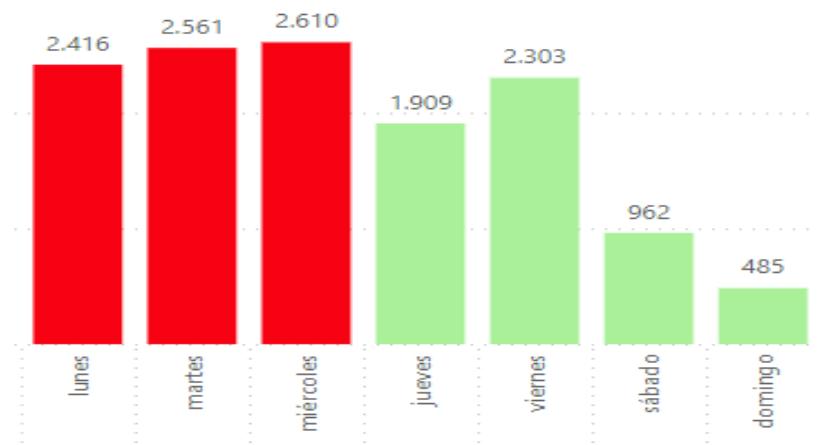
#### Estadísticas del Mes

- Se realizan en promedio 427 conversaciones y en promedio 1.9 preguntas por interacción.
- El 52% son conversaciones finalizadas por el ciudadano y el 48% restante, logró responder satisfactoriamente la conversación y finalizar la interacción por Lucía.

Fecha	Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Mensajes BOT	Preguntas realizadas	Promedio Preguntas por Ciudadano
01/01/2024	139	49	90	1.940	79	1,61
02/01/2024	498	256	242	9.342	479	1,87
03/01/2024	434	239	195	8.445	485	2,03
04/01/2024	418	232	186	7.870	430	1,85
05/01/2024	351	190	161	6.871	390	2,04
06/01/2024	150	83	67	2.977	156	1,88
07/01/2024	80	38	42	1.452	74	1,95
08/01/2024	167	85	82	3.140	152	1,79
09/01/2024	507	289	218	9.876	545	1,89
10/01/2024	509	289	220	10.369	573	1,98
11/01/2024	467	233	234	8.397	451	1,94
12/01/2024	409	205	204	7.464	412	2,01
13/01/2024	194	93	101	3.466	198	2,13
14/01/2024	133	55	78	1.965	109	1,98
15/01/2024	509	290	219	9.656	539	1,86
16/01/2024	493	257	236	9.245	509	1,97
17/01/2024	502	267	235	9.472	495	1,85
18/01/2024	440	222	218	8.043	417	1,88
19/01/2024	438	219	219	7.721	415	1,89
20/01/2024	168	83	85	2.858	151	1,82
21/01/2024	116	50	66	1.737	81	1,62
22/01/2024	930	476	454	16.893	829	1,74
23/01/2024	473	238	235	8.419	493	2,07
24/01/2024	530	290	240	10.464	581	2,00
25/01/2024	584	285	299	10.253	504	1,76
26/01/2024	1.105	538	567	18.748	839	1,56
27/01/2024	450	202	248	7.046	310	1,53
28/01/2024	156	73	83	2.689	148	2,03
29/01/2024	671	381	290	13.285	698	1,83
30/01/2024	590	312	278	10.872	629	2,02
31/01/2024	635	334	301	11.499	591	1,77
Total	13.246	6.853	6.393	242.474	12.762	1,86

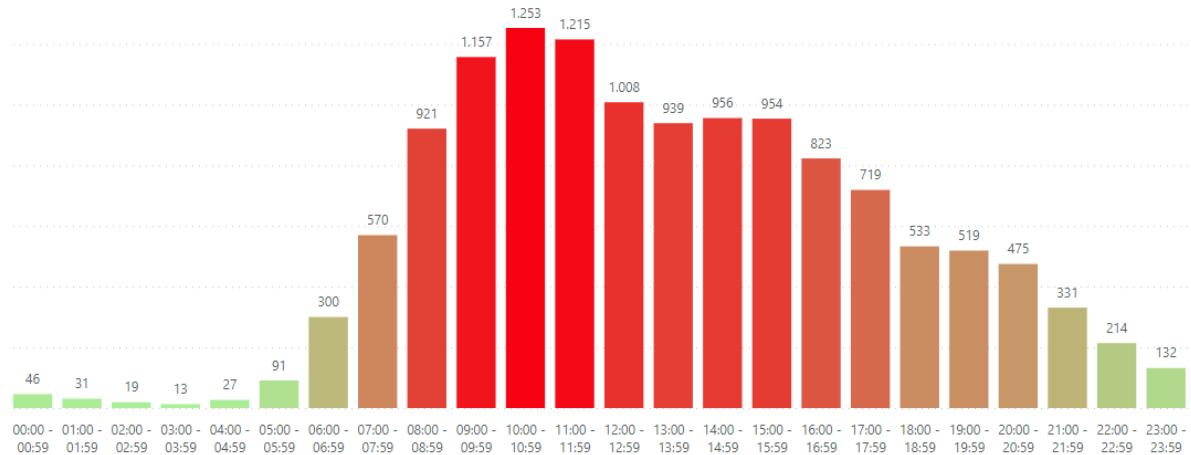
Tabla 26.

- Los días con mayor cantidad de interacciones se presentan entre el martes y el 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

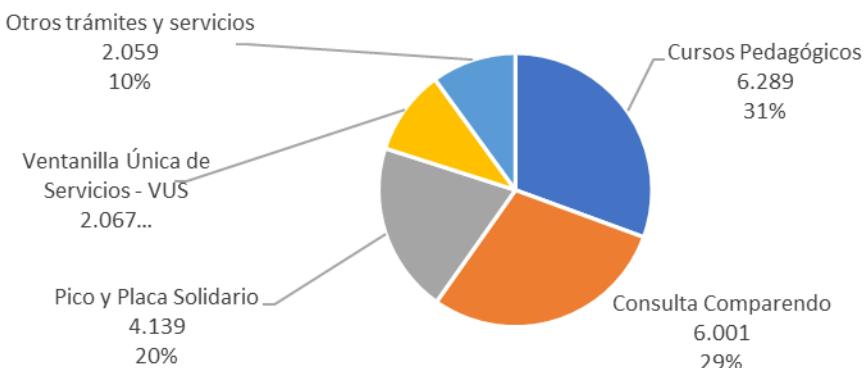
De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por la ciudadanía en todos los canales de atención del BPO es la de Cursos Pedagógicos con el 20.21% de participación, seguido por Consulta Comparendo con el 19.28% y consulta de Pico y Placa Solidario con el 13.30% de participación:

Temas	Cantidad	%
Cursos Pedagógicos	6.289	20,21%
Consulta Comparendo	6.001	19,28%
Pico y Placa Solidario	4.139	13,30%
Ventanilla Única de Servicios - VUS	2.067	6,64%
Otros trámites y servicios	2.059	6,62%
Pico y placa (no PYPS)	2.036	6,54%
Salida de patios	1.858	5,97%
Otro tipo de consulta	1.597	5,13%
PQRS	1.584	5,09%
Impugnaciones	1.503	4,83%
Facilidades de pago	1.121	3,60%
Información general sobre la SDM	539	1,73%
Otras entidades	327	1,05%
Información parqueo en vía y CEPO	3	0,01%
<b>Total general</b>	<b>31.123</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 15.

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

### Participación top 5 tipificación



Gráfica 17.

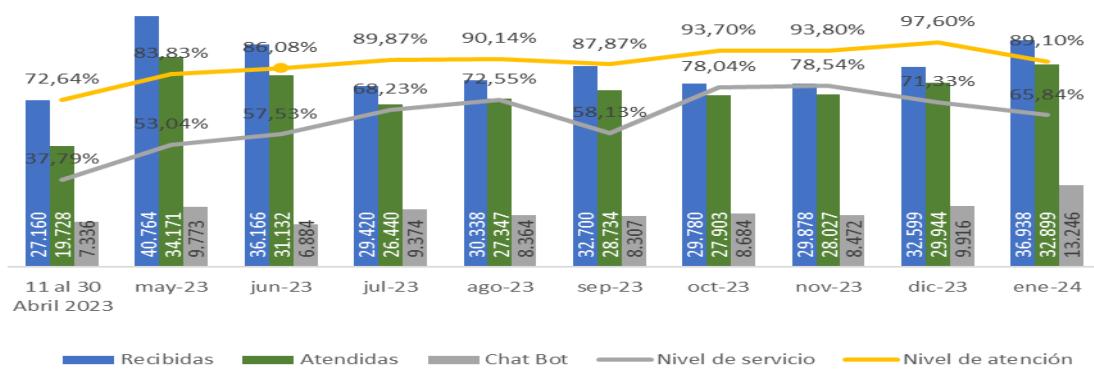
### COMPORTAMIENTO MENSUAL

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	71.758	32.599	29.944	2.655	29.243	9.916	71,33%	97,60%
ene-24	86.470	38.885	34.544	4.341	34.339	13.246	65,84%	89,10%
<b>TOTAL</b>	<b>670.902</b>	<b>327.690</b>	<b>287.970</b>	<b>39.720</b>	<b>252.856</b>	<b>90.356</b>	<b>64,10%</b>	<b>88,46%</b>

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:

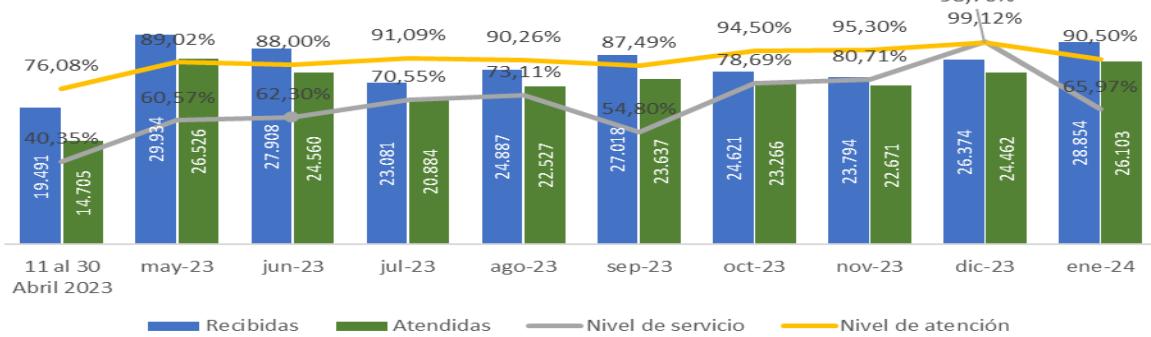
### Comportamiento mensual llamadas entrantes

En el canal del IVR, llamadas entrantes se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento en el volumen de llamadas recibidas del 9,4% respecto al mes anterior (diciembre 2023 vs enero 2024), 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
ene-24	28.854	26.103	19.002	2.751	9,50%	65,97%	90,50%	485
<b>TOTAL</b>	<b>255.962</b>	<b>229.341</b>	<b>168.517</b>	<b>26.621</b>	<b>6,63%</b>	<b>68,62%</b>	<b>90,09%</b>	<b>526</b>

Tabla 17.

### Variación Canal telefónico



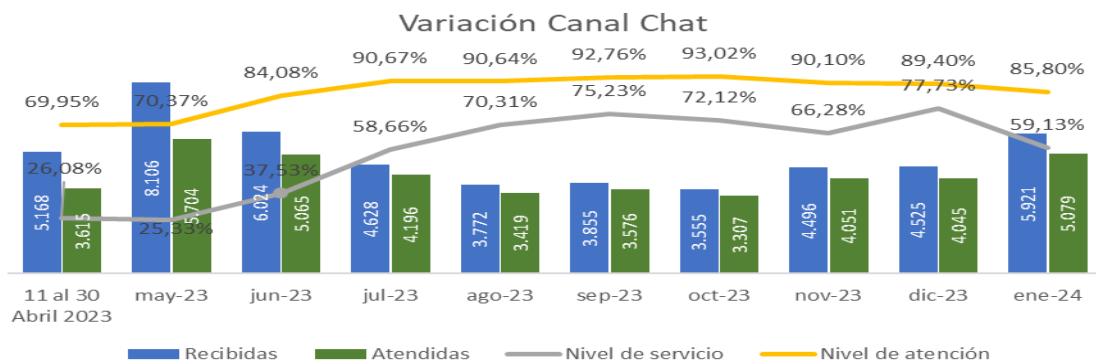
Gráfica 19.

### Comportamiento mensual Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento del 30.9% en interacciones recibidas, respecto al mes anterior (diciembre 2023 vs enero 2024), 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
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
ene-24	5.921	5.079	3.356	842	14,20%	59,13%	85,80%	803
<b>TOTAL</b>	<b>50.050</b>	<b>42.057</b>	<b>26.200</b>	<b>7.993</b>	<b>14,40%</b>	<b>56,84%</b>	<b>85,68%</b>	<b>831</b>

Tabla 18.



Gráfica 20.

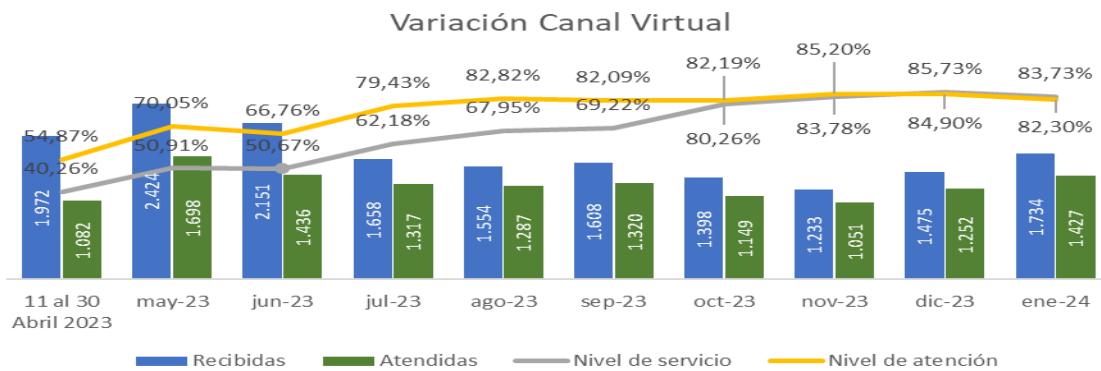
### Comportamiento mensual llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Clic to call), se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un incremento del 17.6% en llamadas recibidas respecto al mes anterior (diciembre 2023 vs enero 2024):

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.972	1.082	794	890	45,13%	40,26%	54,87%	433
may-23	2.424	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

ene-24	1.734	1.427	1.420	307	17,70%	83,73%	82,30%	353
TOTAL	17.207	13.019	11.137	4.188	22,09%	67,47%	77,06%	384

Tabla 19.



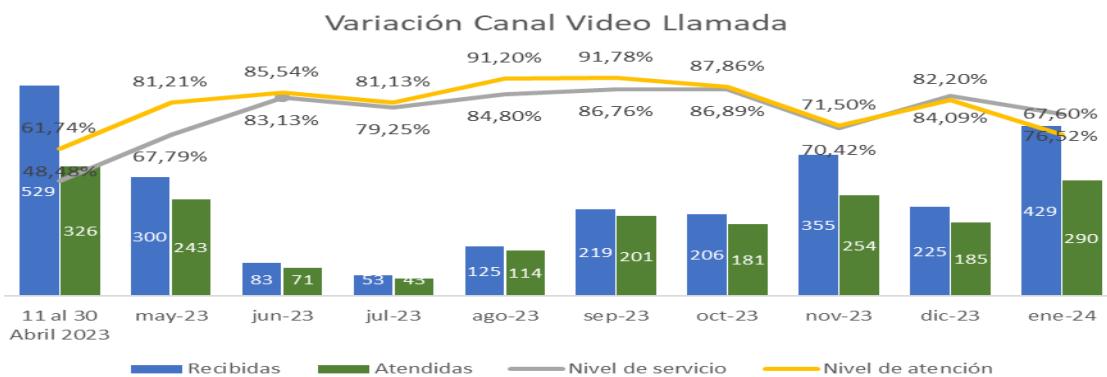
Gráfica 21

#### Comportamiento mensual videollamada

En el canal de atención de videollamada, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento del 90,7% en interacciones recibidas respecto al mes anterior (diciembre 2023 vs enero 2024), 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
ene-24	429	290	290	139	32,40%	76,52%	67,60%	334
TOTAL	2.524	1.908	1.770	616	19,82%	76,81%	80,18%	365

Tabla 20.



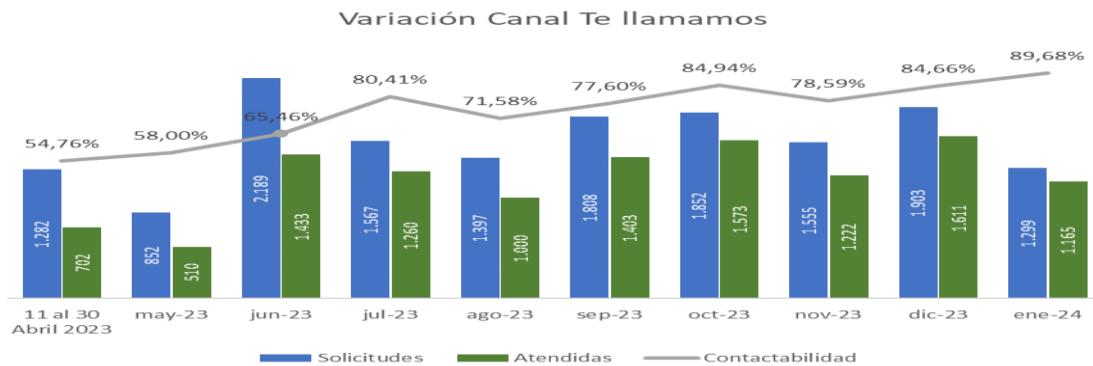
Gráfica 22.

### Comportamiento mensual “Te devolvemos la llamada” (WCB)

En el canal de atención “te regresamos la llamada”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con una disminución del 31,7% en sus solicitudes respecto al mes anterior (diciembre 2023 vs enero 2024):

Mes	Solicitudes	Lld. Realizada	Atendidas	No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.282	1.282	702	580	100,00%	54,76%	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
ene-24	1.299	1.299	1.165	134	100,00%	89,68%	217
<b>TOTAL</b>	<b>15.704</b>	<b>15.704</b>	<b>11.879</b>	<b>3.825</b>	<b>100,0%</b>	<b>74,6%</b>	<b>198</b>

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 33,6% en sus solicitudes respecto al mes anterior (diciembre 2023 vs enero 2024):

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

Mes	Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Preguntas realizadas	Promedio Pregunta por ciudadano
dic-23	9.916	5.247	4.669	10.091	2
ene-24	13.246	6.853	6.393	12.762	2
TOTAL	90.356	57.994	32.362	89.779	

Tabla 25.

### Variación Agente virtual Lucía



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 **82.86%**, 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 enero 202 se presentó rotación de 6 personas por retiro voluntario. El resultado del indicador cerró en 10%, con la rotación de las siguientes personas:

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha Ingreso	Fecha retiro
1000623133	MARTIN ESPITIA JHONATAN DAVID	Voluntario	11-dic-23	2-ene
1014230954	CASTILLO MEJIA SANDRA VIVIANA	Voluntario	23-nov-23	2-ene
1010206047	BERNAL CAICEDO LUISA FERNANDA	Voluntario	5-oct-23	2-ene
1019030546	MALDONADO GAMBOA PAULA	Voluntario	11-abr-23	10-ene
1012420561	FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL	Voluntario	11-abr-23	15-ene
1021395909	LONDONO GONZALEZ KATALINA	Periodo de prueba	16-ene-24	19-ene
1016101941	SANCHEZ PEÑA OSCAR DAVID	Voluntario	11-dic-23	30-ene

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 presentó queja formal, por lo cual el indicador se cerró en 0%.

## 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.

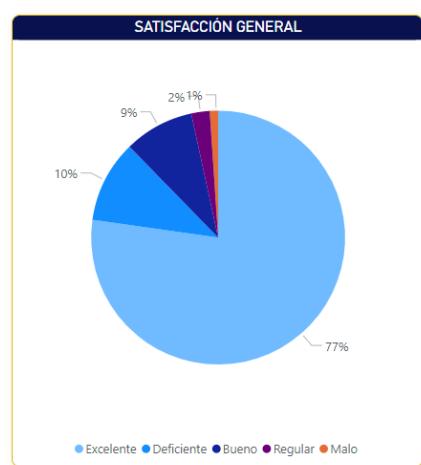
De las interacciones atendidas; fueron transferidas a encuesta 27.125, de los cuales 11.015 ciudadanos (40.06%) participaron y respondieron al menos una de las preguntas depuestas. Así:

- **Primera pregunta:** utilizando las teclas de tu teléfono, en una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, por favor indícanos tu grado de satisfacción general con el servicio recibido por nuestros agentes.

El **86,5%** de los ciudadanos que calificaron el servicio recibido en los canales de atención se encuentran satisfechos con la atención de nuestros agentes, tal como se muestra en la siguiente gráfica. (Calificaciones entre 4 y 5).



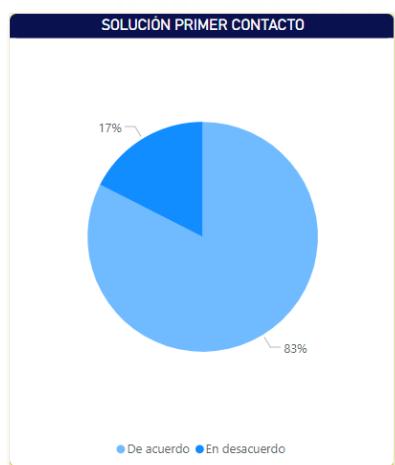
Tabla 23.



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

Gráfica 24.

Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta donde el **83%** 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, muestra el comportamiento de satisfacción en los diferentes canales, donde de las 11.015 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	40%
Bloqueo en módulos	2	40%
Novedad reportería	1	20%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

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 enero 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	Tiempo	Canal afectado	Tipo de novedad
09/01/2024	10:59	11:34	0:35	Todos	Novedad PYPS ( Error obteniendo valores de pago)
19/01/2024	7:20	7:45	0:25	Todos	Falla general de Inconcert en todos los canales, requirió reinicio de ambiente
22/01/2024	7:00	21:45	14:45	Todos	Novedad PYPS (cargue de página demorado, lentitud para realizar registro, error obteniendo datos de valores, pagos de PYPS y no se encuentran activos en Simur) se activa audio
23/01/2024	15:46	16:20	0:34	Todos	Novedad PYPS (cargue de página demorado, lentitud para realizar registro, intermitencia en consulta)
26/01/2024	8:55	9:02	0:07	Todos	Desconexión por revisión puntos de red en el piso

### **Desarrollos**

Para el mes de enero no se ejecutaron horas de desarrollo.

### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS**

Desde el centro de contacto se realizan las siguientes propuestas y entre las partes se acuerda la implementación para mejorar la prestación del servicio:

1. Se contó con el apoyo provisional por unos días de un controller, destinado a controlar los tiempos en operación: tiempos de atención (TMO), tiempos de descanso. Lo anterior, considerando el nivel de ausentismo del personal, el incremento de llamadas y a fin de no afectar los ANS, se asigna una persona temporal por parte de la UT.

### **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 enero de 2024:

Indicador	Resultado	Meta
ECUF	90%	85%
ECN	95%	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 2.3 monitoreos, efectuando en total **126** valoraciones a las gestiones realizadas en los diferentes canales de atención.

Estas se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención donde se cuenta con personal del BPO.

Canal	Enero
Inbound	92
Outbound	3
Webchat	21
Presencial	12
<b>Total</b>	<b>126</b>

Tabla 02

#### Precisión De Error Por Tipología Del Mes En Gestión

Durante el mes de enero, 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 tiempos de espera.

INDICADOR	ENC	ECUF	ECN	ECC
<b>Meta</b>	85%	85%	85%	85%
<b>Resultado</b>	89%	90%	95%	98%

Tabla 03

La tabla nos muestra que en el mes de enero los resultados obtenidos superaron la meta del 85%. Sin embargo, se evidencia que el indicador con el menor nivel de cumplimiento fue el de Errores No Críticos (ENC) con 89%. Esto nos permite proyectar un plan de acción para mejorar la modulación de la voz, disminuir el uso de onomatopeyas durante la interacción y fortalecer el uso adecuado de los guiones al momento de confirmar o solicitar los datos de la ciudadanía por parte de los Agentes.

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por tipología en cada uno de ellos durante el mes de enero

#### Plan De Capacitación Mensual

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

Fecha	Metodología	Tema	Objetivos	Duración (Horas)	Modalidad
10-ene	Taller de escucha	Diccionarios de calidad	Identificar oportunidades de mejora en las interacciones escuchadas y así mismo asociar las afectaciones de la matriz de calidad y sus atributos en los diferentes canales de atención; por medio de un cambio de roles, analizando las gestiones y realizando su respectiva calificación.	1:00	Presencial
10-ene	Encuentro focalizado	Afectaciones canal Chat	Socializar al grupo de agentes del canal de chat, las afectaciones más recurrentes en la prestación del servicio a la ciudadanía, indagando las posibles causas que generan el bajo rendimiento en los resultados obtenidos, con el fin de unificar conceptos en pro de mejorar la atención.	0:50	Presencial
17-ene	Dinámica: árbol de tipificación	Taller de tipificación	Fomentar el uso correcto del árbol de tipificación, con el fin de ser precisos en el registro de la solicitud inicial de la ciudadanía.	1:00	Presencial

24-ene	Taller práctico SST	Uso adecuado de la señalización y de los recursos reutilizables	Advertir al grupo de asesores de la operación sobre los posibles riesgos que pueden llevarse a cabo en las instalaciones de la compañía y la correcta clasificación de los recursos aprovechables.	1:00	Presencial
25-ene	Dinámica grupal identificación de las emociones	Manejo de emociones	Identificar las diferentes emociones que presenta el ser humano a través de situaciones externas que pueden llegar afectar el desarrollo de nuestras actividades diarias a nivel laboral, personal o familiar, con el fin de utilizar herramientas en pro del manejo de las emociones.	1:00	Presencial
30-ene	Pre- turno	Medios de pago comparendos	Promover en los asistentes el correcto direccionamiento de los diferentes medios de pago autorizados por la Secretaría Distrital de Movilidad, con respecto al pago de comparendos.	0:10	Virtual
31-ene	Solución de casuísticas	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

3. Tabla No. 2

Durante el mes de enero se realizaron actividades para fortalecer el conocimiento de los agentes por medio de sesiones en sala y virtuales, enfocando el plan de formación en mejorar los resultados en las habilidades blandas y técnicas.

## 5. 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 prorrogo 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
10	FE-224	13/02/2024	01/01/2024 - 31/01/2024	338.262.382	638.815.596

## 6. 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.

El contratista presenta endoso No 2 que ampara la adición y prorroga del contrato 2023-1544 OC 105849

## 7. 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:

1. Se acompaña mesa de trabajo para conciliación auditoría monitoreos SDM - BPO
2. Se acompañan talleres de escucha
3. Se acompañan los pronósticos de operación
4. Se realizan mesas de trabajo operativas para identificar situaciones que afecten la operación y sus posibles situaciones, ejemplo PYPS
5. Revisión informe operación Diciembre para radicación de factura
6. Se realiza mesa de trabajo para revisar línea base tablero programación personal
7. Se acompaña mesa de trabajo aseguramiento envío campañas mailing y sms
8. Se acompaña mesa de trabajo para revisar matriz de riesgos CCE
9. Se acompaña mesa revisión pre-factura diciembre
10. Se realiza mesa para revisar datos ORVI en el tablero de atención
11. Se acompaña mesa de trabajo para estructurar tablero de escalamientos como herramienta de control de la operación.

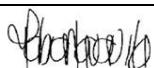
### Desde calidad

1. Seguimiento a las interacciones mediante calibraciones semanales con el Staff BPO para la estandarización de criterios de calidad del servicio.
2. Acompañamiento a pronóstico semanal de proyección de interacciones y niveles de atención y servicio en la operación de los canales virtual y telefónico.
3. Auditoría de calidad del servicio a las interacciones monitoreadas por el proveedor
4. 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.
5. Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Trámites y servicios a la Ciudadanía en la Orden de Compra 105849 para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
6. Seguimiento a la disponibilidad del canal de atención virtual para garantizar la atención de personas con discapacidad (Lengua de Señas Colombiana).
7. Revisión de actas de las reuniones de la Orden de Compra 105849.

8. Seguimiento a la desagregación de funciones para el envío de campañas masivas con el fin de controlar los procesos de preparación, cierre y envío dejando como evidencia acta de reunión.
9. Diseño y aplicación de instrumento para identificar el nivel de apropiación de los trámites y servicios del STAFF que hace parte de la Orden de Compra 105849.

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  
Contrato 2023-1544