

INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849 CONTRATO 2023-1544

N° 11.2024

PERIODO: 1 A 29 DE FEBRERO DE 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN	3
3. INFORMACIÓN CONTRATO	3
3.1. OBJETO	3
3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.	3
3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO	3
4. OBLIGACIONES A SUPERVISAR EN EL PERIODO	4
4.1. ADMINISTRATIVAS	4
4.2. TÉCNICAS	4
5. FINANCIERA Y CONTABLE	37
6. LEGALES	38
7. CONCLUSIONES	38

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 diciembre de 2023 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
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

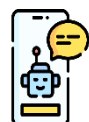


obtendrá respuesta por medio de un audio pregrabado y si lo requiere solicitará paso a un agente del centro de contacto.

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	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%

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
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 Agente vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes
Auditoria Error Crítico Usuario Final	15%	Mide la precisión del error crítico usuario final entre las partes	(Transacciones auditadas por la EC con ECU - Transacciones de la muestra con ECU / Muestra auditada) * 100%

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 febrero 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 9% en las interacciones recibidas en todos los canales y no se cuenta con la cantidad de agentes dimensionados suficientes para el volumen de interacciones recibidas. Adicionalmente el indicador de “Disponibilidad de plataforma” se ve afectado por 3 eventos en fallas de la plataforma de centro de contacto registradas en la bitácora.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9%	98.45%	<ul style="list-style-type: none"> No se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador, durante el mes se presentaron 3 incidencias operativas.
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	65,20%	<ul style="list-style-type: none"> No se logra alcanzar la meta definida por CCE para el servicio Plata contratado por la Entidad, un aumento del 7.3% en volumen de llamadas recibidas por el canal IVR.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	74 segundos	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta un incremento de 9.8% sobre el promedio de interacciones con paso agente y la capacidad de agentes actual no permiten cumplir con este indicador
Quejas sobre el servicio	<=3%	0 %	<ul style="list-style-type: none"> Para el mes en referencia no se recibe queja formal sobre el servicio prestado por la UT ASD – IQ.
Índice satisfacción Usuario Final	80%	85%	<ul style="list-style-type: none"> Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.
Rotación Agentes	15%	3%	<ul style="list-style-type: none"> Se presentaron 2 retiros voluntarios durante el mes objeto de medición.
TMO Canal Telefónico	630 seg	515 segundos	<ul style="list-style-type: none"> Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS
Ocupación Agentes	65%	83.92%	<ul style="list-style-type: none"> 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%	<ul style="list-style-type: none"> Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Error crítico Negocio	85%	96%	<ul style="list-style-type: none"> Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Evaluación de conocimiento	70%	93%	<ul style="list-style-type: none"> Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Auditoría Error Crítico Usuario Final	15%	0%	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con la reunión de conciliación el indicador para el mes de febrero se cumple.

Tabla 3. Resultados acuerdos nivel de servicio

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

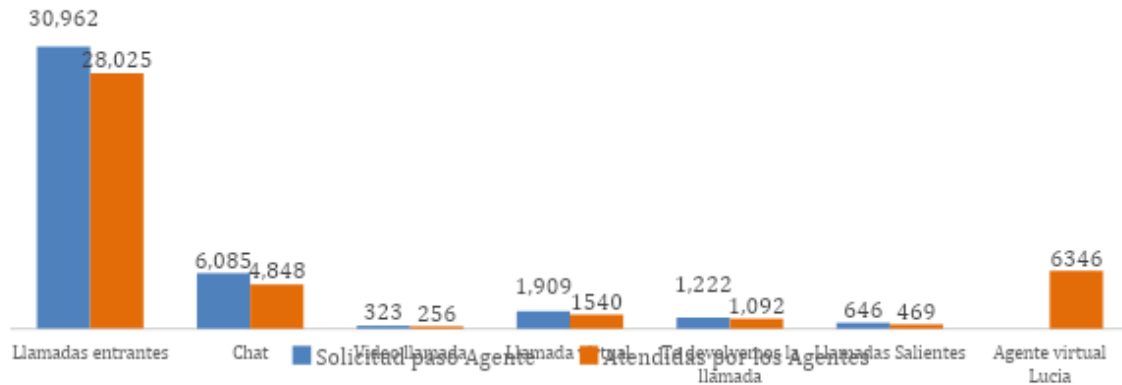
Para el periodo comprendido entre el 01 y el 29 de febrero 2024 se registra el siguiente comportamiento en el ingreso y gestión de las interacciones en los diferentes canales de atención del centro de contacto:

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	68.089	37.127	30.962	28.025	2.937	65,20%	90,50%
Chat	6.085		6.085	4.848	1.237	41,26%	79,70%
Video llamada	323		323	256	67	81,01%	79,30%
Llamada virtual	1.909		1.909	1.540	369	82,90%	80,70%
Te devolvemos la llamada	1.222		1.222	1.092	130	100,00%	89,36%
Llamadas Salientes	646		646	469	177	100,0%	72,6%
Agente virtual Lucia	12.273	5.927		6.346			
Total	90.547	43.054	41.147	42.576	4.917		

Tabla 4. Volumen de interacciones por canal

Nótese que, de las 90.547 interacciones recibidas, en el 48% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 52% restante, los ciudadanos logran su autogestión

Volumen atención por canal



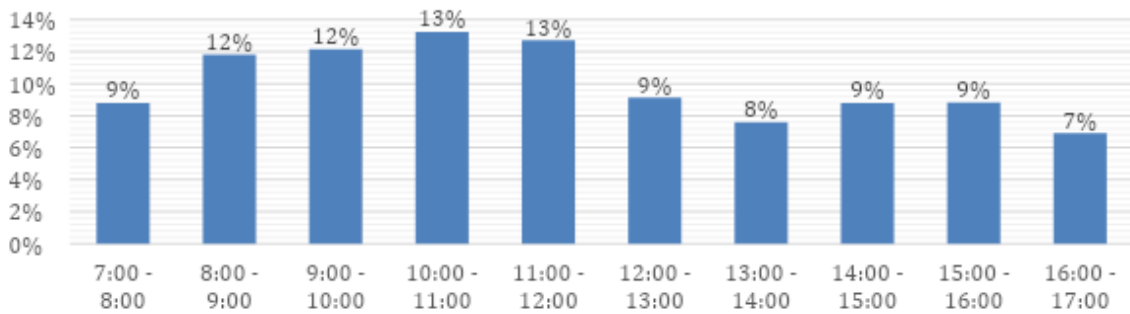
Gráfica 1. Volumen atención por canal.

La siguiente tabla y gráfica muestran el tráfico por hora de atención de las interacciones para todos los canales atendidos por agentes del centro de servicio, durante el periodo objeto de medición, se evidencia que el mayor tráfico se presenta entre las 8 am y las 12 md.

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	3.185
8:00 - 9:00	4.284
9:00 - 10:00	4.411
10:00 - 11:00	4.797
11:00 - 12:00	4.603
12:00 - 13:00	3.307
13:00 - 14:00	2.754
14:00 - 15:00	3.185
15:00 - 16:00	3.200
16:00 - 17:00	2.504
Total atenciones	36.230

Tabla 5. Volumen de interacciones por hora.

Comportamiento por franja horaria



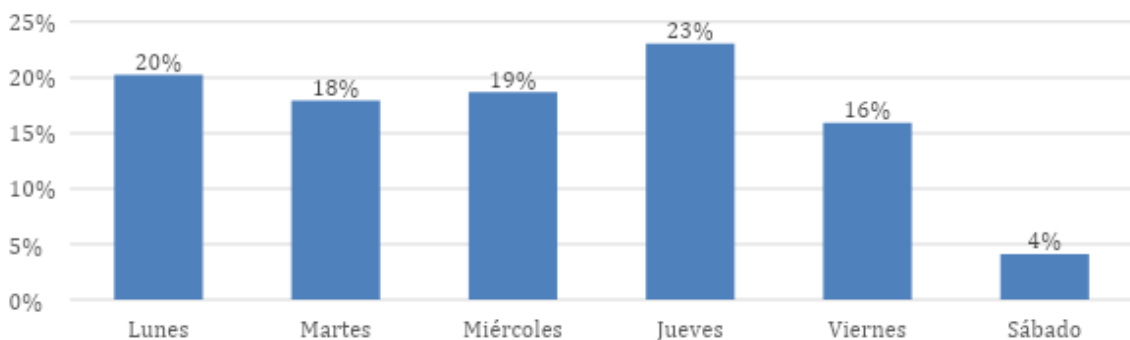
Gráfica 2. Volumen de atención por hora.

Durante el mes de febrero 2024, el día de la semana con mayor volumetría total de interacciones atendidas en el centro de contacto, fue el jueves, tal como se muestra en la siguiente tabla - gráfica:

Día	Total
Lunes	7.339
Martes	6.496
Miércoles	6.771
Jueves	8.354
Viernes	5.777
Sábado	1.491
Total atenciones	36.228

Tabla 6. Volumen de interacciones por día de la semana.

Comportamiento semanal

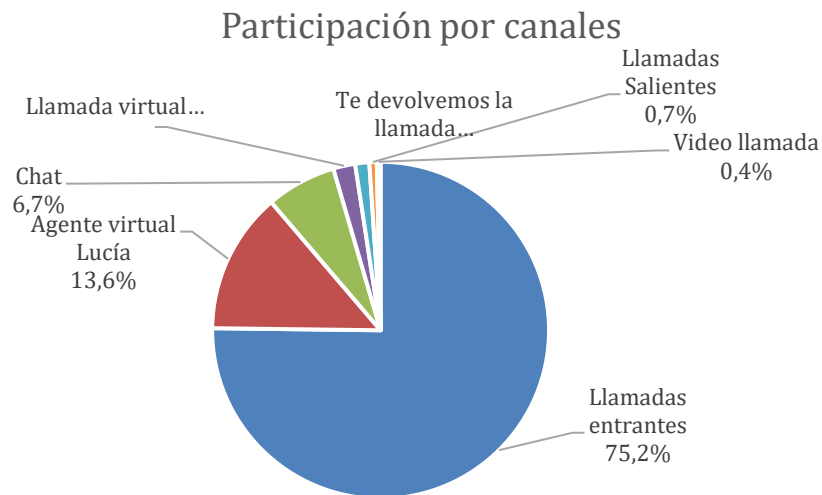


Gráfica 3. Volumen de atención por día de la semana.

Participación por canal de atención

Durante el mes de febrero los dos canales con mayor participación en transacciones son: el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación del 75.2%, seguido por el canal agente virtual Lucía del 13.6% y chat con el 6.7%.

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



Gráfica 4. Volumen participación por canal

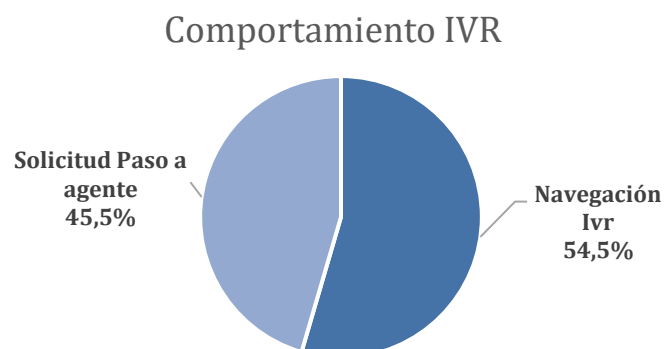
Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 29 de febrero de 2024 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR.

Se recibe un total de 68.089 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación Ivr	37.127
Solicitud Paso a agente	30.962
Total	68.089

Tabla 7. Comportamiento IVR.

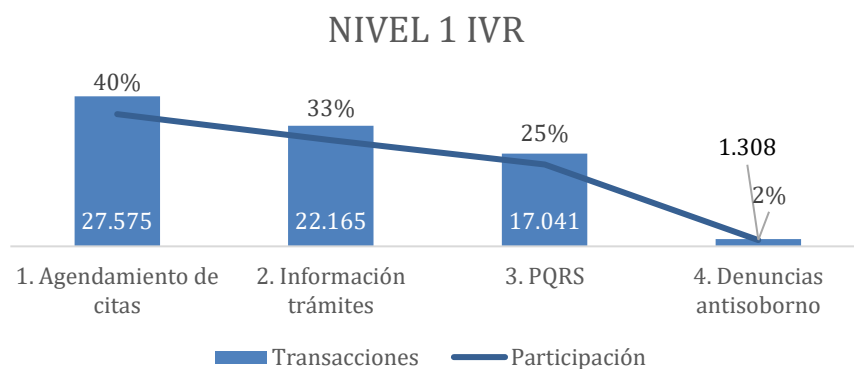


Gráfica 5. Comportamiento IVR.

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	20.272	7.303	27.575	40%
2. Información trámites	12.114	10.051	22.165	33%
3. PQRS	3.433	13.608	17.041	25%
4. Denuncias antisoborno	1.308		1.308	2%
Total	37.127	30.962	68.089	100%

Tabla 8. Comportamiento IVR detallado por opciones.



Gráfica 6. Comportamiento IVR detallado.

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

Marcación	%Participación
1. Agendamiento de citas – 20.272	
1. Cursos Pedagógicos	29,63%
2. Orden de Salida de Vehículo	6,40%
4. Impugnación de Comparendos	6,18%
3. Gestión de Cobro	2,38%
5. Confirma Agendamiento	1,90%
2. Información de trámites – 12.114	
4. Información General de Nuestros Trámites y Servicios o Movilidad a 1 Clic	20,35%
3. Consulta Comparendos	14,75%
1. PYPS	11,60%
2. Horario y Puntos de Atención	2,93%
5. Excepción PYP	1,52%
7. Horario PYP	0,77%
6. Cepos	0,39%

Tabla 9. Comportamiento Nivel 2 IVR

Transacciones atendidas por agente

En el mes de febrero 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 36.230 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto, con un TMO promedio de 521 segundos (8 minutos y 41 segundos). La siguiente tabla muestra el detalle por Agente.

Nombre	Canal	Atendidas	TMO	Nombre	Canal	Atendidas	TMO
ALVAREZ LARA LUISA MARIA	Web Call Back	977	347,7	CASTRO MENDOZA KAREN STEFANIA	Entrantes	755	487,9
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	962	416,5	CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrantes	752	530,8
DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER	Chat	947	420,6	BELTRAN ORTIZ CLAUDIA PATRICIA	Entrantes	749	545,3
SALGADO JUDY ANDREA	Chat	940	410,0	SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrantes	743	482,1
BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	Entrantes	937	504,5	REYES PAIVA LUISA MAYERLY	Entrantes	721	618,4
SUAREZ OLIVOS PAULA VANESA	Entrantes	909	521,9	DAZA MARCIALES LENY ASTRID	Llamada virtual	716	559
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	Entrantes	885	482,3	RIANO GUILLLEN DANIEL MAURICIO	Entrantes	714	530
LAMUS LACHE MARIANA	Entrantes	885	563,0	SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrantes	669	588
VIZCAYA CASTAÑO LESLY VALENTINA	Entrantes	873	497,8	SUAREZ MARTINEZ MARTA ISABEL	Llamada virtual	665	512,3
TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrantes	863	548,9	MARTINEZ RODRIGUEZ LEIDY KATHERINE	Entrantes	650	538,7
DIAZ SUAREZ ANGIE VALENTINA	Entrantes	862	527,7	ORTIZ ROMERO LEYDI VIVIANA	Entrantes	646	603,4
FONSECA SERNA NATALIA	Chat	853	462,9	CASTRO GALINDO LUISA FERNANDA	Entrantes	645	611,8
GALINDO ALVAREZ LEYDY JOHANNA	Entrantes	852	508,6	RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO	Llamada virtual	619	450,4
SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	Entrantes	849	538,5	AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA ALEJANDRA	Entrantes	619	526,8
MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrantes	836	573,7	ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrantes	599	545,8
QUEVEDO ESCAMILLA JORGE LEONARDO	Entrantes	833	579,2	GONZALEZ ZAMBRANO YEIN CAROLINA	Entrantes	510	490,7
BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	Entrantes	820	461,2	AGUJA HERRERA JIMENA	Entrantes	504	746,8
CHAVES FALLA LEONARDO	Entrantes	808	524,3	ROJAS PULIDO VALERIA	Entrantes	477	443,3
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Entrantes	804	474,1	CALDERON GOMEZ JUAN ESTEBAN	Entrantes	440	646,7
TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	Entrantes	798	524,4	GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	428	293,5
GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrantes	797	477,0	PARRA ESPEJO OLGA YANETH	Entrantes	377	716,3
GOMEZ VEGA GINA	Llamada virtual	792	410,9	PINTO VILLEGAS MARIA JULIANA	Entrantes	257	379,2

FARFAN VALDERRAMA NELSY YANIRA	Entrantes	786	506,5	ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA	Entrante	249	448,4
MORA SANDOVAL PAOLA ANDREA	Entrante	783	444,9	GONZALEZ SANCHEZ KATHERIN VANESSA	Video llamada	214	428,1
PEÑA GUZMAN MONICA VIVIANA	Entrante	773	482,0	GONZALEZ ZAMORA LEILA MILENA	Entrante	192	746
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrante	757	468,4	NEUTA ZABALA YEMMY CRISTINA	Entrante	139	953
Total Llamadas / Promedio TMO						36.230	521,2

Tabla 10. Transacciones por agente.

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	66.671	98%
018000127425	1.418	2%
Total	68.089	100%

Tabla 11. Ingreso de llamadas por la línea de atención.

A continuación, se describe el comportamiento detallado

Estadísticas del Mes

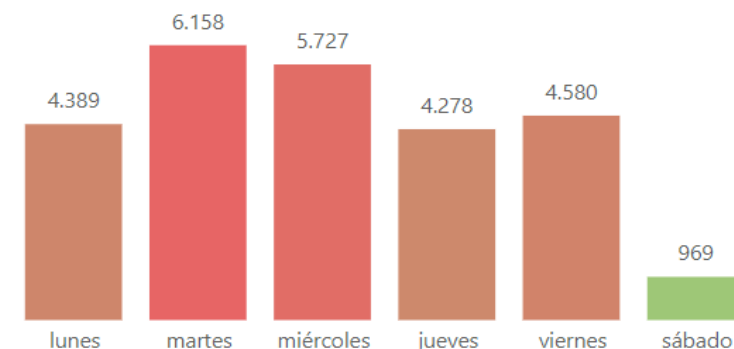
Durante el periodo del 01 al 29 de febrero 2024 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 515 segundos.

Fecha	Entrantes Línea Fija	Entrantes Línea 018000	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera (Seg.)
jueves, 01-feb-2024	3.095	83	3.178	1.767	1.411	1.376	35	1.105	2,5 %	78,48 %	97,5 %	489	30
viernes, 02-feb-2024	2.609	66	2.675	1.472	1.203	1.181	22	1.061	1,8 %	88,27 %	98,2 %	474	17
sábado, 03-feb-2024	821	35	856	572	284	281	3	277	1,1 %	97,54 %	98,9 %	477	9
domingo, 04-feb-2024	82	10	92	92								NaN	
lunes, 05-feb-2024	3.088	62	3.150	1.614	1.536	1.390	146	887	9,5 %	57,86 %	90,5 %	495	61
martes, 06-feb-2024	2.749	58	2.807	1.445	1.362	1.244	118	881	8,7 %	64,78 %	91,3 %	522	49
miércoles, 07-feb-2024	3.297	57	3.354	2.012	1.342	1.285	57	998	4,2 %	74,48 %	95,8 %	489	34
jueves, 08-feb-2024	2.901	46	2.947	1.813	1.134	1.047	87	982	7,7 %	86,67 %	92,3 %	510	24
viernes, 09-feb-2024	2.405	64	2.469	1.407	1.062	1.001	61	910	5,7 %	85,77 %	94,3 %	555	26
sábado, 10-feb-2024	796	32	828	565	263	260	3	260	1,1 %	99,62 %	98,9 %	482	6
domingo, 11-feb-2024	100	1	101	101								NaN	
lunes, 12-feb-2024	2.996	64	3.060	1.560	1.500	1.310	190	787	12,7 %	52,61 %	87,3 %	508	68
martes, 13-feb-2024	2.560	50	2.610	1.414	1.196	1.101	95	839	7,9 %	70,21 %	92,1 %	552	42
miércoles, 14-feb-2024	2.715	57	2.772	1.428	1.344	1.247	97	921	7,2 %	68,73 %	92,8 %	549	44
jueves, 15-feb-2024	2.174	74	2.248	1.191	1.057	1.001	56	812	5,3 %	77,11 %	94,7 %	544	34
viernes, 16-feb-2024	2.692	43	2.735	1.543	1.192	965	227	519	19,0 %	43,69 %	81,0 %	511	76
sábado, 17-feb-2024	721	22	743	496	247	246	1	246	0,4 %	99,60 %	99,6 %	508	6
domingo, 18-feb-2024	80	10	90	90								NaN	
lunes, 19-feb-2024	4.013	99	4.112	2.237	1.875	1.549	326	811	17,4 %	43,28 %	82,6 %	510	84
martes, 20-feb-2024	3.019	75	3.094	1.726	1.368	1.324	44	1.054	3,2 %	77,27 %	96,8 %	522	31
miércoles, 21-feb-2024	3.365	60	3.425	1.835	1.590	1.276	314	753	19,7 %	47,48 %	80,3 %	519	77
jueves, 22-feb-2024	3.895	65	3.960	2.169	1.791	1.591	200	1.085	11,2 %	60,68 %	88,8 %	488	61
viernes, 23-feb-2024	2.770	65	2.835	1.441	1.394	1.332	62	1.059	4,4 %	76,13 %	95,6 %	537	35
sábado, 24-feb-2024	732	15	747	469	278	273	5	273	1,8 %	98,20 %	98,2 %	517	8
domingo, 25-feb-2024	97	6	103	103								NaN	
lunes, 26-feb-2024	3.299	47	3.346	1.763	1.583	1.462	121	1.003	7,6 %	63,52 %	92,4 %	512	51
martes, 27-feb-2024	3.045	48	3.093	1.639	1.454	1.402	52	1.112	3,6 %	76,64 %	96,4 %	518	31
miércoles, 28-feb-2024	3.107	50	3.157	1.614	1.543	1.465	78	1.077	5,1 %	70,07 %	94,9 %	502	40
jueves, 29-feb-2024	3.448	54	3.502	1.549	1.953	1.416	537	433	27,5 %	22,21 %	72,5 %	543	114
Total	66.671	1.418	68.089	37.127	30.962	28.025	2.937	20.145	9,5 %	65,20 %	90,5 %	515	51

Tabla 12. Detallado intradía canal telefónico.

- Se atendieron en promedio 1.423 llamadas diarias de lunes a viernes y sábados 268 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 7.3% en el volumen de transacciones recibidas respecto al mes pasado.
 - Se presentan 5 días con incidencia en la plataforma de pico y placa solidario, lo que denota un aumento en el volumen de interacciones.
 - Por actualización en el sistema de agendamiento de la entidad se ve impacto en la línea de atención, presentando inconsistencias para el ciudadano agendar trámites a infractor, entre otros.
 - Durante el mes se presentan 3 días con impacto en ausentismo alto en la operación lo cual también tiene una afectación el cumplimiento intradía.
- 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.

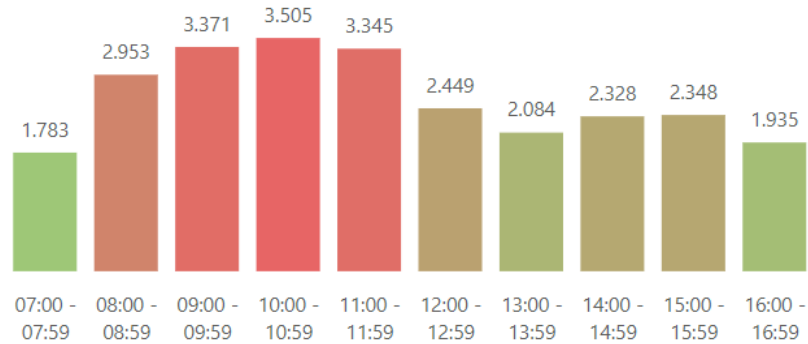
Tráfico por día de la semana



Gráfica 7. Detallado semanal canal telefónico.

- La franja horaria de mayor tráfico en el canal telefónico es la comprendida entre las 8:00 am a 12:00 md, tal como se muestra en la siguiente Gráfica.

Tráfico intra-hora



Gráfica 8. Detallado por horas canal telefónico.

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

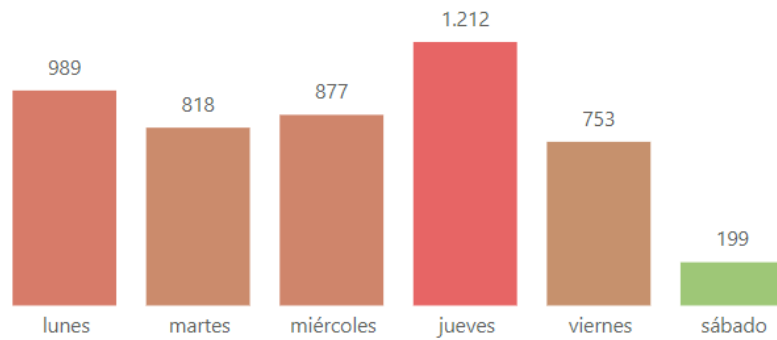
Fecha	Entrantes Línea Fija	Entrantes Línea 018000	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera (Seg.)
jueves, 01-feb-2024			363	0	363	299	64	121	17,6 %	33,99 %	82,4 %	813	310
viernes, 02-feb-2024			258	0	258	216	42	129	16,3 %	53,31 %	83,7 %	844	141
sábado, 03-feb-2024			73	0	73	66	7	64	9,6 %	92,75 %	90,4 %	844	27
lunes, 05-feb-2024			314	0	314	264	50	159	15,9 %	53,00 %	84,1 %	861	132
martes, 06-feb-2024			282	0	282	239	43	145	15,2 %	52,73 %	84,8 %	914	128
miércoles, 07-feb-2024			238	0	238	207	31	134	13,0 %	58,26 %	87,0 %	796	114
jueves, 08-feb-2024			248	0	248	220	28	169	11,3 %	70,12 %	88,7 %	746	75
viernes, 09-feb-2024			256	0	256	219	37	95	14,5 %	38,31 %	85,5 %	884	205
sábado, 10-feb-2024			47	0	47	42	5	40	10,6 %	90,91 %	89,4 %	915	31
lunes, 12-feb-2024			277	0	277	228	49	136	17,7 %	50,75 %	82,3 %	841	181
martes, 13-feb-2024			144	0	144	135	9	109	6,3 %	78,42 %	93,8 %	891	49
miércoles, 14-feb-2024			241	0	241	198	43	97	17,8 %	41,63 %	82,2 %	930	180
jueves, 15-feb-2024			247	0	247	199	48	81	19,4 %	33,89 %	80,6 %	1.024	343
viernes, 16-feb-2024			172	0	172	131	41	82	23,8 %	49,40 %	76,2 %	954	134
sábado, 17-feb-2024			43	0	43	38	5	35	11,6 %	83,33 %	88,4 %	714	36
lunes, 19-feb-2024			337	0	337	254	83	106	24,6 %	33,13 %	75,4 %	937	311
martes, 20-feb-2024			301	0	301	236	65	83	21,6 %	28,42 %	78,4 %	956	375
miércoles, 21-feb-2024			323	0	323	224	99	66	30,7 %	21,22 %	69,3 %	973	509
jueves, 22-feb-2024			308	0	308	230	78	89	25,3 %	30,27 %	74,7 %	865	284
viernes, 23-feb-2024			234	0	234	187	47	105	20,1 %	46,88 %	79,9 %	897	163
sábado, 24-feb-2024			59	0	59	53	6	39	10,2 %	68,42 %	89,8 %	776	50
lunes, 26-feb-2024			283	0	283	243	40	119	14,1 %	43,12 %	85,9 %	916	189
martes, 27-feb-2024			323	0	323	208	115	34	35,6 %	10,86 %	64,4 %	1.060	646
miércoles, 28-feb-2024			370	0	370	248	122	62	33,0 %	17,42 %	67,0 %	1.092	640
jueves, 29-feb-2024			344	0	344	264	80	123	23,3 %	36,72 %	76,7 %	964	383
Total			6.085	0	6.085	4.848	1.237	2.422	20,3 %	41,26 %	79,7 %	907	276

Tabla 13. Detallado intradía canal chat.

Durante el periodo del 01 al 29 de febrero 2024 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibieron en promedio 279 chats diarios de lunes a viernes y sábados 56 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 907 segundos es decir 15 minutos con 07 segundos.
- El día jueves se atendió el mayor número de solicitudes por el canal, como se muestra en el siguiente gráfico.

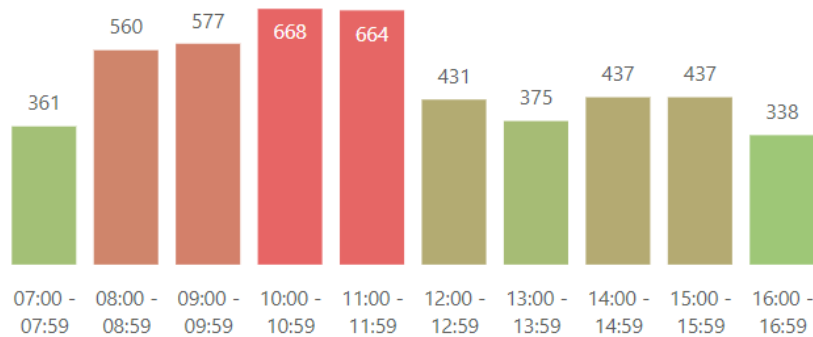
Tráfico por día de la semana



Gráfica 9. Detallado semanal canal chat.

- El canal chat tiene una asignación, de 5 a 6 agentes, atendiendo cada uno en simultáneo 3 interacciones.
- Entre las 8:00 a.m hasta las 12:00 m.d, se evidencia un aumento de ingreso de solicitudes, como se muestra en la gráfica.

Tráfico intra-hora



Gráfica 10. Detallado por horas canal chat.

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

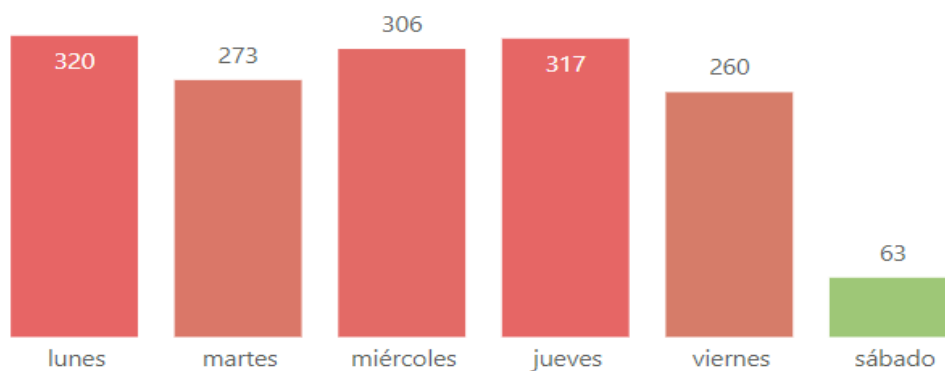
Fecha	Entrantes Línea Fija	Entrantes Línea 018000	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera (Seg.)
Jueves, 01-feb-2024			82	0	82	63	19	63	23.2 %	79.75 %	76.8 %	347	16
viernes, 02-feb-2024			102	0	102	85	17	85	16.7 %	85.00 %	83.3 %	286	16
sábado, 03-feb-2024			31	0	31	30	1	30	3.2 %	100.00 %	96.8 %	316	8
lunes, 05-feb-2024			88	0	88	82	6	82	6.8 %	96.47 %	93.2 %	276	9
martes, 06-feb-2024			98	0	98	82	16	82	16.3 %	87.23 %	83.7 %	325	17
miércoles, 07-feb-2024			84	0	84	74	10	74	11.9 %	92.50 %	88.1 %	325	11
jueves, 08-feb-2024			60	0	60	57	3	57	5.0 %	95.00 %	95.0 %	316	10
viernes, 09-feb-2024			72	0	72	50	22	50	30.6 %	72.46 %	69.4 %	324	19
sábado, 10-feb-2024			21	0	21	20	1	20	4.8 %	100.00 %	95.2 %	302	6
lunes, 12-feb-2024			119	0	119	95	24	95	20.2 %	79.83 %	79.8 %	323	18
martes, 13-feb-2024			51	0	51	42	9	42	17.6 %	87.50 %	82.4 %	456	12
miércoles, 14-feb-2024			91	0	91	77	14	76	15.4 %	85.39 %	84.6 %	380	16
jueves, 15-feb-2024			80	0	80	62	18	62	22.5 %	77.50 %	77.5 %	359	65
viernes, 16-feb-2024			78	0	78	60	18	60	23.1 %	81.08 %	76.9 %	317	23
sábado, 17-feb-2024			10	0	10	8	2	8	20.0 %	80.00 %	80.0 %	428	19
lunes, 19-feb-2024			108	0	108	85	23	85	21.3 %	79.44 %	78.7 %	303	19
martes, 20-feb-2024			86	0	86	74	12	74	14.0 %	88.10 %	86.0 %	357	14
miércoles, 21-feb-2024			81	0	81	63	18	63	22.2 %	79.75 %	77.8 %	330	18
jueves, 22-feb-2024			80	0	80	73	7	73	8.8 %	93.59 %	91.3 %	356	11
viernes, 23-feb-2024			70	0	70	66	4	66	5.7 %	97.06 %	94.3 %	276	9
sábado, 24-feb-2024			6	0	6	5	1	5	16.7 %	100.00 %	83.3 %	281	6
lunes, 26-feb-2024			62	0	62	58	4	58	6.5 %	93.55 %	93.5 %	391	10
martes, 27-feb-2024			97	0	97	75	22	75	22.7 %	78.13 %	77.3 %	339	19
miércoles, 28-feb-2024			142	0	142	92	50	91	35.2 %	70.54 %	64.8 %	374	22
jueves, 29-feb-2024			110	0	110	62	48	61	43.6 %	59.09 %	56.4 %	412	30
Total			1.909	0	1.909	1.540	369	1.537	19.3 %	82.90 %	80.7 %	337	19

Tabla 14. Detallado intradía canal llamada virtual.

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 88 interacciones diarias de lunes a viernes y los sábados 17 interacciones en promedio.
- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 337 segundos (5 minutos con 37 segundos).
- Los lunes, miércoles y jueves se recibe el mayor número de solicitudes por el canal, como se evidencia en la siguiente gráfica.

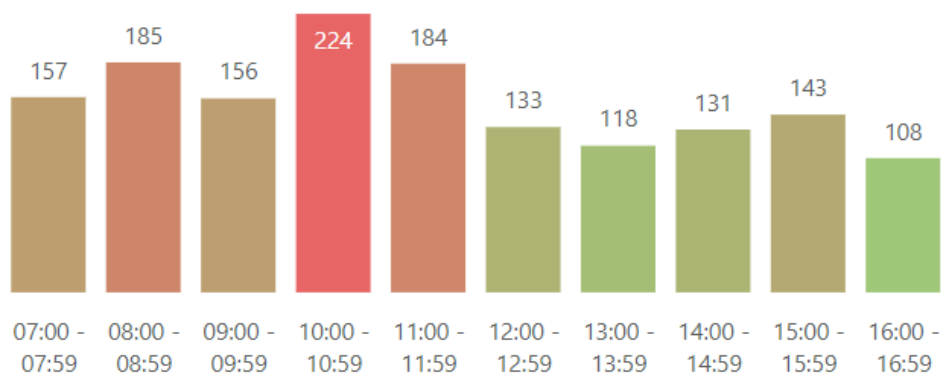
Tráfico por día de la semana



Gráfica 11. Detallado semanal llamada virtual.

La franja horaria comprendida entre las 8:00 am a 9:00 am y 10:00 a.m a las 12:00 m.d, es la de mayor flujo de solicitudes, tal como se muestra en la gráfica.

Tráfico intra-hora



Gráfica 12. Detallado por horas llamada virtual.

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”

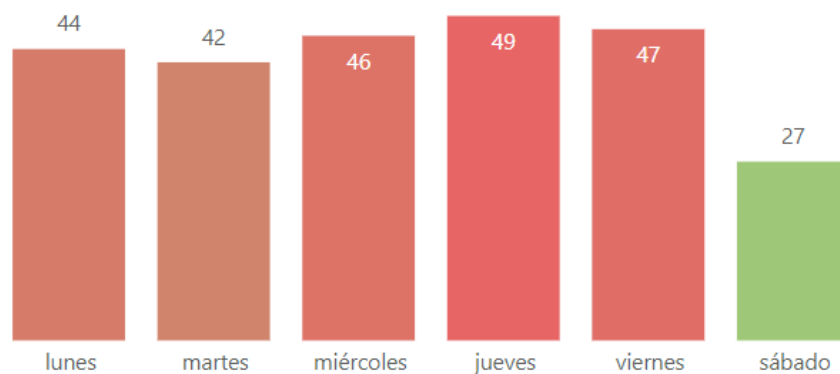
Estadísticas del Mes

Fecha	Entrantes Línea Fija	Entrantes Línea 018000	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO (Seg.)	Tiempo promedio de espera (Seg.)
jueves, 01-feb-2024			14	0	14	13	1	13	7,1 %	92,86 %	92,9 %	338	15
viernes, 02-feb-2024			22	0	22	17	5	17	22,7 %	77,27 %	77,3 %	240	22
sábado, 03-feb-2024			14	0	14	13	1	13	7,1 %	100,00 %	92,9 %	171	10
lunes, 05-feb-2024			7	0	7	5	2	5	28,6 %	83,33 %	71,4 %	381	26
martes, 06-feb-2024			12	0	12	11	1	11	8,3 %	91,67 %	91,7 %	326	9
miércoles, 07-feb-2024			13	0	13	10	3	10	23,1 %	83,33 %	76,9 %	290	25
jueves, 08-feb-2024			14	0	14	13	1	13	7,1 %	92,86 %	92,9 %	209	12
viernes, 09-feb-2024			17	0	17	13	4	13	23,5 %	76,47 %	76,5 %	348	22
sábado, 10-feb-2024			14	0	14	10	4	10	28,6 %	71,43 %	71,4 %	166	24
lunes, 12-feb-2024			19	0	19	19	0	19	0,0 %	100,00 %	100,0 %	222	10
martes, 13-feb-2024			18	0	18	17	1	17	5,6 %	94,44 %	94,4 %	417	14
miércoles, 14-feb-2024			34	0	34	23	11	23	32,4 %	69,70 %	67,6 %	431	26
jueves, 15-feb-2024			10	0	10	10	0	10	0,0 %	100,00 %	100,0 %	400	7
viernes, 16-feb-2024			16	0	16	12	4	12	25,0 %	75,00 %	75,0 %	363	191
sábado, 17-feb-2024			6	0	6	3	3	3	50,0 %	50,00 %	50,0 %	345	34
lunes, 19-feb-2024			30	0	30	14	16	14	53,3 %	48,28 %	46,7 %	412	36
martes, 20-feb-2024			7	0	7	7	0	7	0,0 %	100,00 %	100,0 %	407	8
miércoles, 21-feb-2024			18	0	18	9	9	9	50,0 %	52,94 %	50,0 %	298	32
jueves, 22-feb-2024			7	0	7	6	1	6	14,3 %	100,00 %	85,7 %	413	10
viernes, 23-feb-2024			6	0	6	6	0	6	0,0 %	100,00 %	100,0 %	359	8
sábado, 24-feb-2024			1	0	1	1	0	1	0,0 %	100,00 %	100,0 %	53	14
lunes, 26-feb-2024			6	0	6	6	0	6	0,0 %	100,00 %	100,0 %	138	11
martes, 27-feb-2024			7	0	7	7	0	7	0,0 %	100,00 %	100,0 %	318	12
miércoles, 28-feb-2024			4	0	4	4	0	4	0,0 %	100,00 %	100,0 %	293	8
jueves, 29-feb-2024			7	0	7	7	0	7	0,0 %	100,00 %	100,0 %	546	8
Total			323	0	323	256	67	256	20,7 %	81,01 %	79,3 %	323	28

Tabla 15. Detallado intradía canal video llamada.

- Durante este período se recibieron en promedio 14 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 323 segundos (5 minutos con 23 segundos).
- Los días de mayor tráfico son de miércoles a viernes, como se evidencia en la siguiente gráfica.

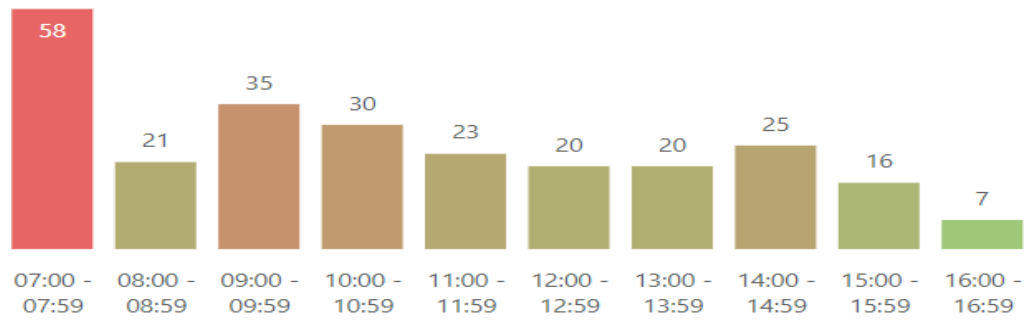
Tráfico por día de la semana



Gráfica 13. Detallado semanal videollamada.

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

Tráfico por Intra-hora



Gráfica 14. Detallado por horas de videollamada.

La siguiente es la relación de atenciones en LSC por la intérprete del centro de contacto.

Fecha	C.C Ciudadanía	Nombre del Ciudadano	Tipo de servicio	Tema Solicitado
2 Feb	79522961	Nelson Alfredo Diaz Sierra	Presencial	Curso pedagógico
9 Feb	1121875010	Wilmer Alexis Gaitan Doncel	Presencial	Impugnación comparendo
12 Feb	80090973	John Jaider Avila Arias	Videollamada	Peajes
14 Feb	80090973	John Jaider Avila Arias	Videollamada	Consulta comparendo
15 Feb	79522961	Nelson Alfredo Diaz Sierra	Presencial	Curso pedagógico
21 Feb	80143458	Fabian Mauricio Caicedo	Videollamada	Curso pedagógico
22 Feb	80143458	Fabian Mauricio Caicedo	Videollamada	Curso pedagógico
22 Feb	80143458	Fabian Mauricio Caicedo	Videollamada	Curso pedagógico
23 Feb	80143458	Fabian Mauricio Caicedo	Presencial	Curso pedagógico
23 Feb	1097399282	Cristian Camilo Contreras	Presencial	Curso pedagógico
28 Feb	1032381634	Jefferson David Macias	Presencial	Curso pedagógico
28 Feb	80090973	John Jaider Avila Arias	Videollamada	Curso pedagógico

Tabla 16. Acompañamiento Agente Interprete LSC

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.

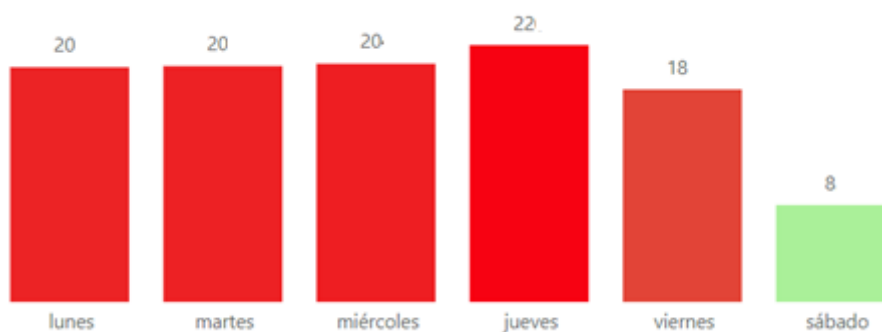
Estadísticas del Mes

Fecha	Día semana	Total Salientes	Atendidas	No atendidas	% No atendidas	% Nivel atención	TMO
jueves, 01-feb-2024	jueves	31	30	1	3,23 %	96,77 %	261
viernes, 02-feb-2024	viernes	66	56	10	15,15 %	84,85 %	191
sábado, 03-feb-2024	sábado	30	27	3	10,00 %	90,00 %	126
lunes, 05-feb-2024	lunes	52	46	6	11,54 %	88,46 %	274
martes, 06-feb-2024	martes	51	48	3	5,88 %	94,12 %	234
miércoles, 07-feb-2024	miércoles	58	54	4	6,90 %	93,10 %	316
jueves, 08-feb-2024	jueves	50	42	8	16,00 %	84,00 %	313
viernes, 09-feb-2024	viernes	43	40	3	6,98 %	93,02 %	223
sábado, 10-feb-2024	sábado	14	14			100,00 %	395
lunes, 12-feb-2024	lunes	51	45	6	11,76 %	88,24 %	250
martes, 13-feb-2024	martes	47	41	6	12,77 %	87,23 %	204
miércoles, 14-feb-2024	miércoles	50	41	9	18,00 %	82,00 %	301
jueves, 15-feb-2024	jueves	49	45	4	8,16 %	91,84 %	257
viernes, 16-feb-2024	viernes	37	36	1	2,70 %	97,30 %	265
sábado, 17-feb-2024	sábado	27	23	4	14,81 %	85,19 %	254
lunes, 19-feb-2024	lunes	68	58	10	14,71 %	85,29 %	212
martes, 20-feb-2024	martes	69	61	8	11,59 %	88,41 %	242
miércoles, 21-feb-2024	miércoles	73	66	7	9,59 %	90,41 %	257
jueves, 22-feb-2024	jueves	43	38	5	11,63 %	88,37 %	242
viernes, 23-feb-2024	viernes	54	50	4	7,41 %	92,59 %	255
sábado, 24-feb-2024	sábado	22	19	3	13,64 %	86,36 %	206
lunes, 26-feb-2024	lunes	57	52	5	8,77 %	91,23 %	242
martes, 27-feb-2024	martes	61	52	9	14,75 %	85,25 %	170
miércoles, 28-feb-2024	miércoles	48	43	5	10,42 %	89,58 %	243
jueves, 29-feb-2024	jueves	71	65	6	8,45 %	91,55 %	186
Total	jueves	1.222	1.092	130	10,64 %	89,36 %	241

Tabla 17. Detallado intradía canal te regresamos la llamada.

- Se realizan en promedio 49 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones se presentan de lunes a jueves, como se muestra en la Gráfica.

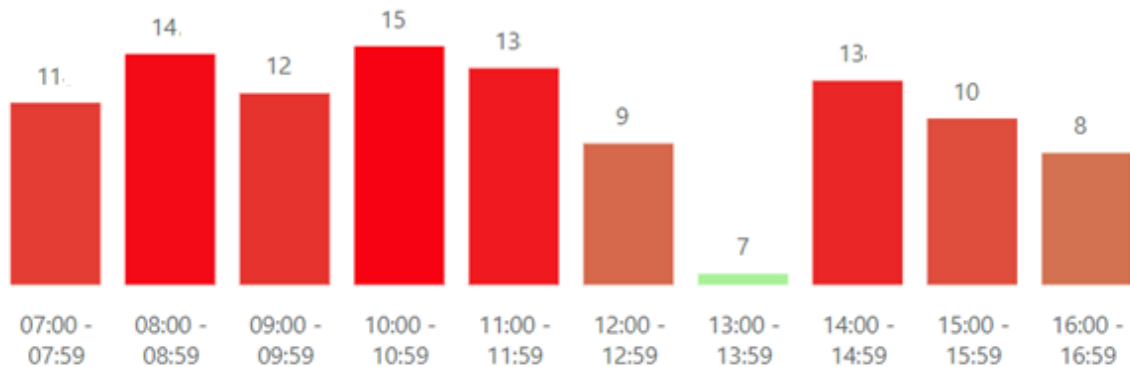
Tráfico por día de la semana



Gráfica 15. Detallado semanal te regresamos la llamada.

- El horario con la mayor frecuencia de marcación hacia la ciudadanía es entre las 8:00 am a 12:00 am, como se muestra en la gráfica:

Tráfico Intra-hora



Gráfica 14. Detallado por horas te regresamos la llamada.

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

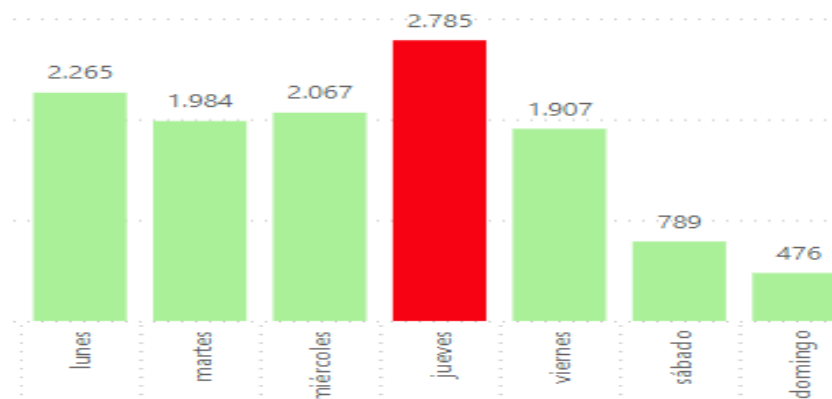
- Se realizan en promedio 427 conversaciones diarias, con 1.9 preguntas aproximada por interacción.
- El 52% son conversaciones finalizadas por el ciudadano y el 48% restante, logró resolver su interacción satisfactoriamente por Lucía.

Fecha	Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Mensajes BOT	Preguntas realizadas	Promedio Preguntas por Ciudadano
01/02/2024	645	333	312	11.987	607	1,82
02/02/2024	722	327	395	11.526	546	1,67
03/02/2024	237	102	135	3.602	172	1,69
04/02/2024	136	68	68	2.258	141	2,07
05/02/2024	575	293	282	10.292	558	1,90
06/02/2024	546	281	265	10.279	541	1,93
07/02/2024	586	293	293	9.993	494	1,69
08/02/2024	564	293	271	9.809	520	1,77
09/02/2024	481	253	228	8.429	465	1,84
10/02/2024	209	101	108	3.434	179	1,77
11/02/2024	120	58	62	2.051	111	1,91
12/02/2024	476	273	203	9.334	511	1,87
13/02/2024	316	170	146	6.259	330	1,94
14/02/2024	439	221	218	8.087	452	2,05
15/02/2024	497	263	234	9.373	536	2,04
16/02/2024	246	121	125	4.344	240	1,98
17/02/2024	172	79	93	2.752	157	1,99
18/02/2024	113	49	64	1.819	92	1,88
19/02/2024	632	335	297	11.718	680	2,03
20/02/2024	548	302	246	10.385	606	2,01
21/02/2024	517	274	243	9.307	509	1,86
22/02/2024	563	308	255	10.488	579	1,88
23/02/2024	458	241	217	8.122	452	1,88
24/02/2024	171	78	93	2.988	176	2,26
25/02/2024	107	53	54	1.854	111	2,09
26/02/2024	582	308	274	10.294	580	1,88
27/02/2024	574	305	269	10.132	585	1,91
28/02/2024	525	301	224	10.220	620	2,06
29/02/2024	516	263	253	9.050	528	2,01
Total	12.273	6.346	5.927	220.186	12.078	1,90

Tabla 18. Detallado intradía canal Agente virtual Lucía.

- El día con mayor cantidad de interacciones se presenta el jueves, como se muestra en la gráfica.

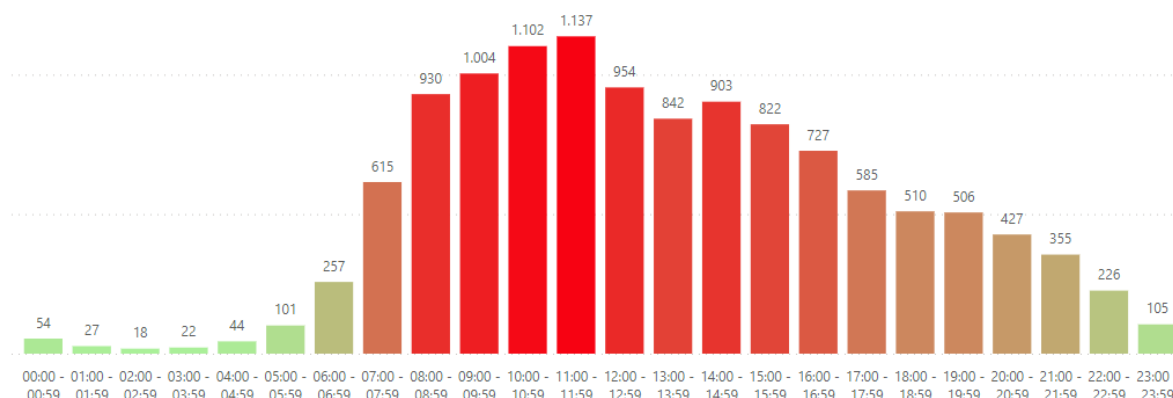
Tráfico por día de la semana



Gráfica 15. Detallado semanal Agente virtual Lucía.

- El horario con la mayor frecuencia de conversaciones es entre las 9:00 am a las 12:00 md como se muestra en la gráfica.

Tráfico Intra-hora



Gráfica16. Detallado por horas Agente virtual Lucía.

Comportamiento Tipificación

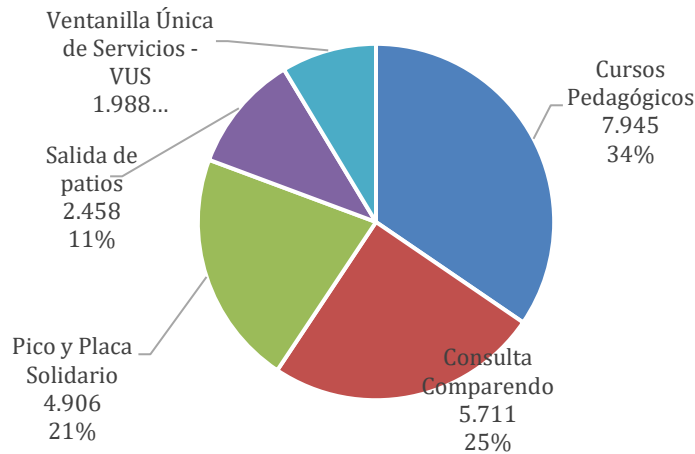
De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la más solicitada por la ciudadanía en todos los canales de atención del BPO es la de Cursos Pedagógicos con el 24.11% de participación, seguido por Consulta Comparendo con el 17.33% y consulta de Pico y Placa Solidario con el 14.89%:

Temas	Cantidad	%
Cursos Pedagógicos	7.945	24,11%
Consulta Comparendo	5.711	17,33%
Pico y Placa Solidario	4.906	14,89%
Salida de patios	2.458	7,46%
Ventanilla Única de Servicios - VUS	1.988	6,03%
Otro tipo de consulta	1.817	5,51%
Otros trámites y servicios	1.737	5,27%
Impugnaciones	1.597	4,85%
PQRS	1.588	4,82%
Pico y placa (no PYPS)	1.320	4,01%
Facilidades de pago	1.155	3,51%
Información general sobre la SDM	382	1,16%
Otras entidades	348	1,06%
Total general	32.952	100,00%

Tabla 18. Motivos de tipificación.

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

Participación top 5 tipificación



Gráfica 17. Principales 5 motivos de tipificación.

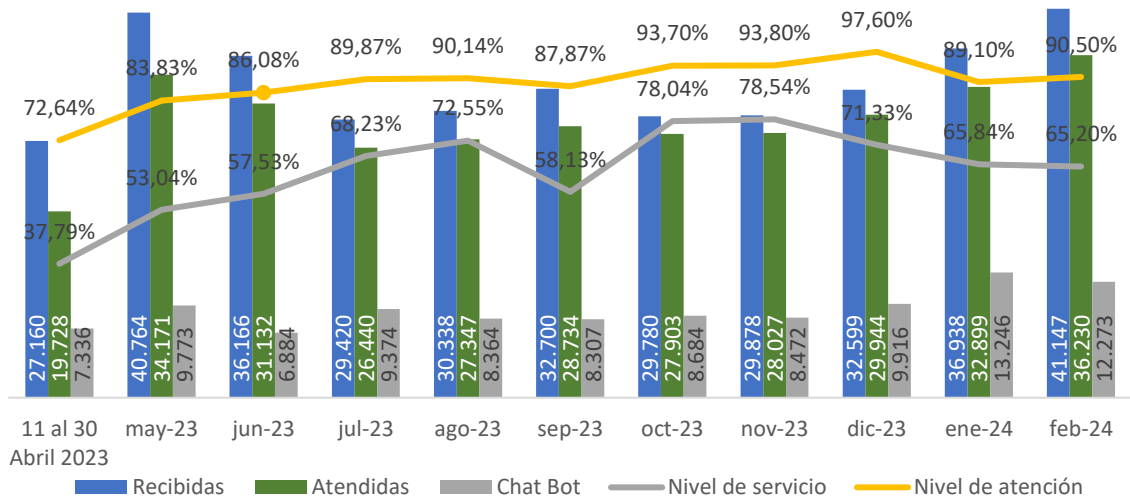
COMPORTAMIENTO MENSUAL

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	84.523	36.938	32.899	4.039	34.339	13.246	65,84%	89,10%
feb-24	90.547	41.147	36.230	4.917	37.127	12.273	65,20%	90,50%
TOTAL	759.502	366.890	322.555	44.335	289.983	102.629	64,20%	88,65%

Tabla 19. Comportamiento mensual acumulado en todos los canales.

Comportamiento General



Gráfica 18. Comportamiento mensual acumulado en todos los canales.

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

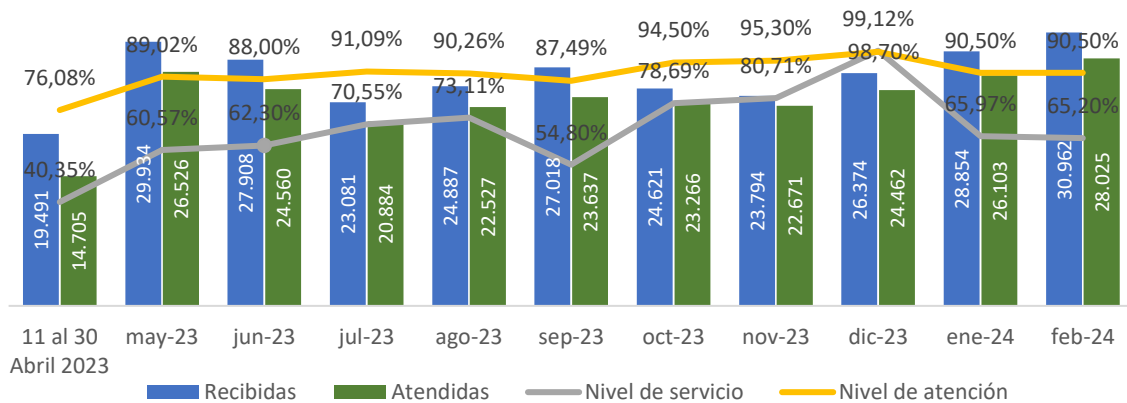
Comportamiento mensual llamadas entrantes

En el canal del IVR, llamadas entrantes se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento en el volumen de llamadas recibidas del 7,3% respecto al mes anterior (enero 2024 vs febrero 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
feb-24	30.962	28.025	20.145	2.937	9,50%	65,20%	90,50%	515
TOTAL	286.924	257.366	188.662	29.558	6,89%	68,31%	90,13%	525

Tabla 20. Comportamiento mensual acumulado en el canal telefónico.

Comportamiento Canal telefonico



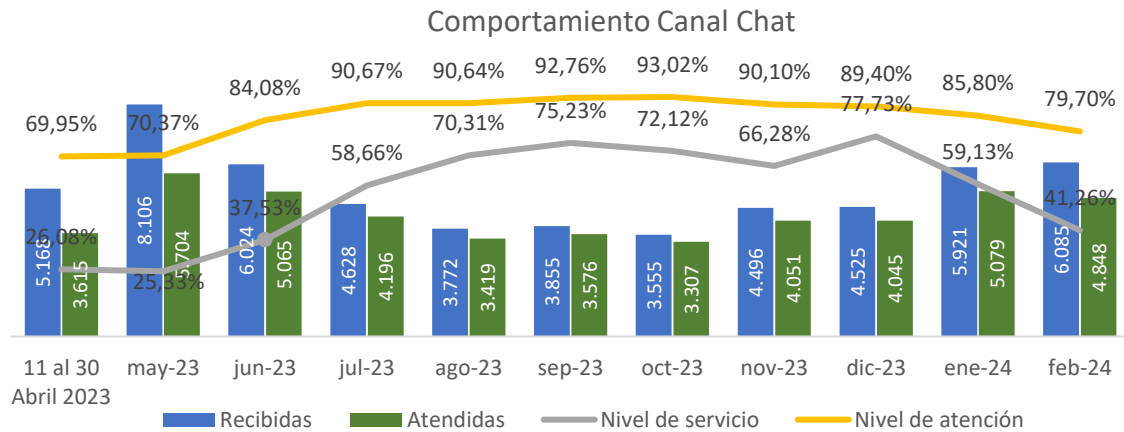
Gráfica 19. Comportamiento mensual acumulado en el canal telefónico.

Comportamiento mensual Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento del 2.8% en interacciones recibidas, respecto al mes anterior (enero 2024 vs febrero 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
feb-24	6.085	4.848	2.422	1.237	20,30%	41,26%	79,70%	907
TOTAL	56.135	46.905	28.622	9.230	14,94%	55,42%	85,14%	838

Tabla 21. Comportamiento mensual acumulado canal chat.



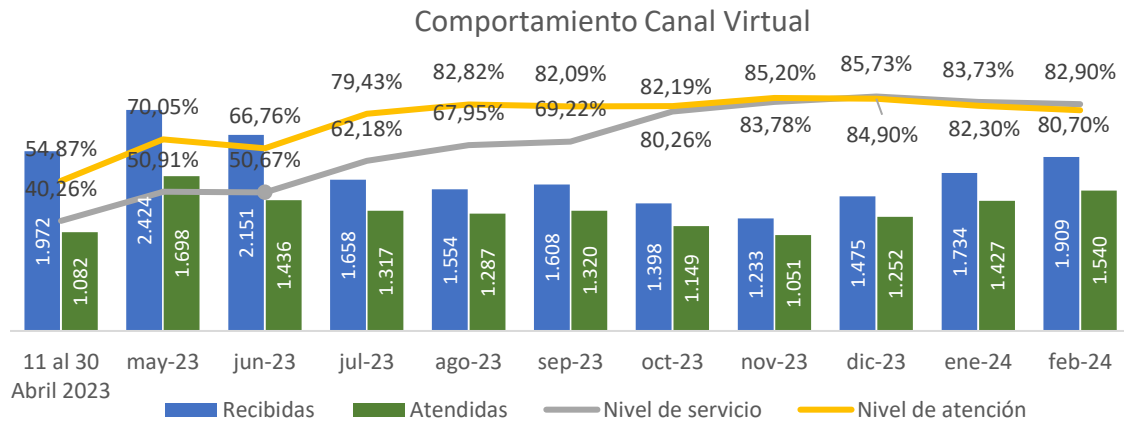
Gráfica 21. Comportamiento mensual acumulado canal chat.

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 10.1% en llamadas recibidas respecto al mes anterior (enero 2024 vs febrero 2024):

Mes	Recibida s	Atendida s	Atendida s Umbral	Abandonada s	% Abandon o	Nivel de servi cio	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
ene-24	1.734	1.427	1.420	307	17,70%	83,73%	82,30%	353
feb-24	1.909	1.540	1.537	369	19,30%	82,90%	80,70%	337
TOTAL	19.116	14.559	12.674	4.557	21,84%	68,87%	77,39%	380

Tabla 22. Comportamiento mensual acumulado llamada virtual.



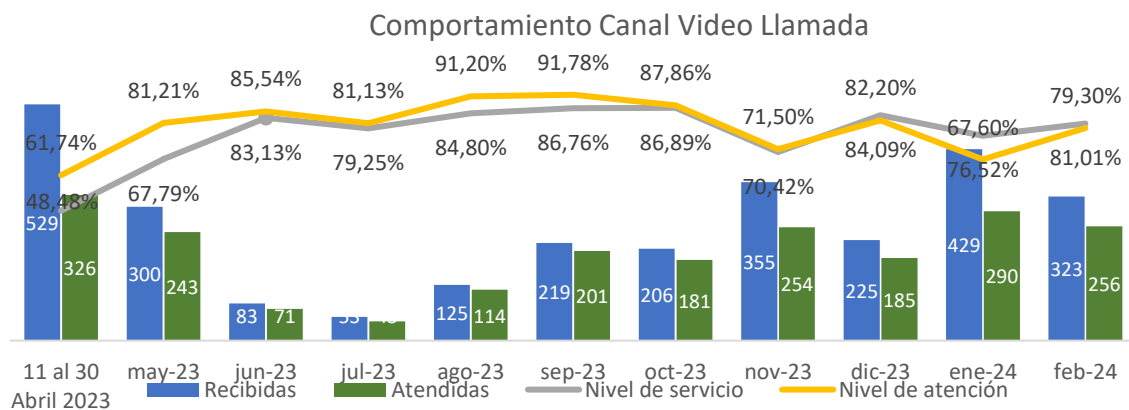
Gráfica 22. Comportamiento mensual acumulado llamada virtual.

Comportamiento mensual videollamada

En el canal de atención de videollamada, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una disminución del 24,7% en interacciones recibidas respecto al mes anterior (enero 2024 vs febrero 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
feb-24	323	256	256	67	20,70%	81,01%	79,30%	323
TOTAL	2.847	2.164	2.026	683	19,90%	77,19%	80,10%	361

Tabla 23. Comportamiento mensual acumulado video llamada.



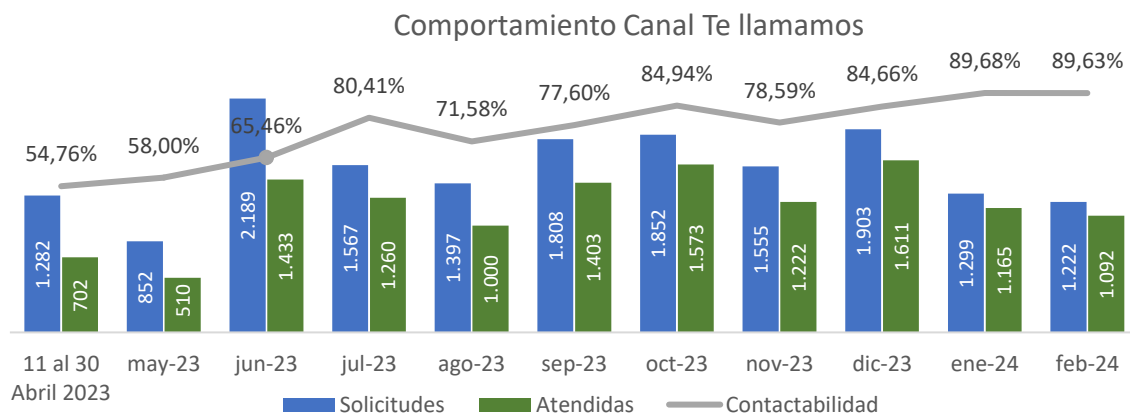
Gráfica 23. Comportamiento mensual acumulado video llamada.

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 5,9% en sus solicitudes respecto al mes anterior (enero 2024 vs febrero 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
feb-24	1.222	1.222	1.092	130	100,00%	89,63%	241
TOTAL	16.926	16.926	12.971	3.955	100,0%	75,9%	202

Tabla 24. Comportamiento mensual acumulado te regresamos la llamada.



Gráfica 24. Comportamiento mensual acumulado te regresamos la llamada.

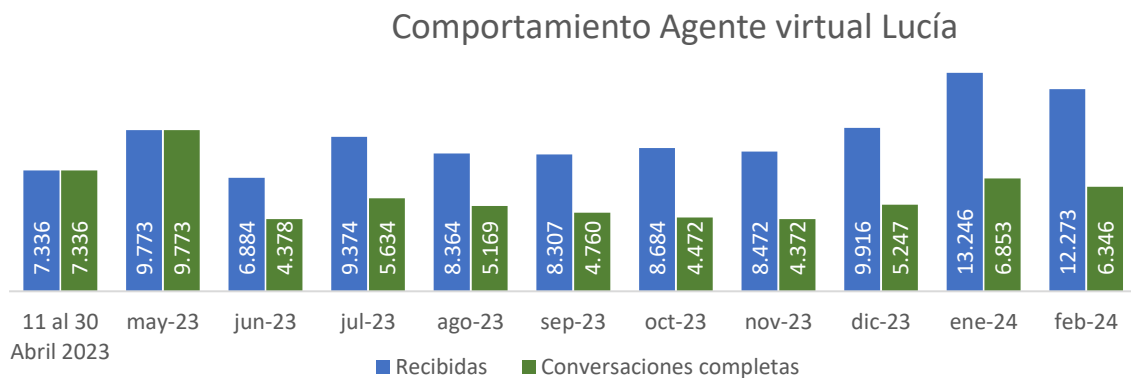
Comportamiento mensual Agente virtual Lucía

En el canal de atención “Lucía”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con una disminución del 7,3% en sus solicitudes respecto al mes anterior (enero 2024 vs febrero 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

Mes	Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Preguntas realizadas	Promedio Pregunta por ciudadano
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
ene-24	13.246	6.853	6.393	12.762	2
feb-24	12.273	6.346	5.927	12.078	2
TOTAL	102.629	64.340	38.289	101.857	

Tabla 25. Comportamiento mensual acumulado Agente virtual Lucía.



Gráfica 25. Comportamiento mensual acumulado Agente virtual Lucía.

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 29 de febrero 2024 se presentó rotación de 2 personas por retiro voluntario. El resultado del indicador cerró en 3%, con la rotación de las siguientes personas:

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha Ingreso	Fecha retiro
1016101941	SANCHEZ PEÑA OSCAR DAVID	Voluntario	11-dic	1-feb
1022415429	PINTO VILLEGAS MARIA JULIANA	Voluntario	26-oct	7-feb

Tabla 26. Relación de retiros del mes.

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

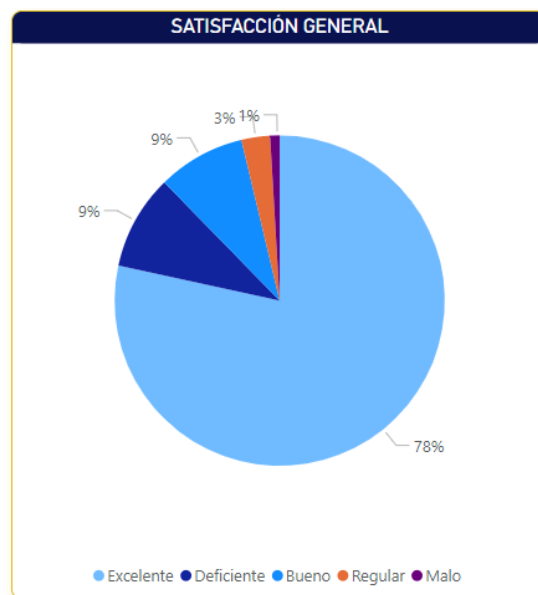
La evaluación se realiza en los canales de atención del centro de contacto una vez se han resuelto las inquietudes de la ciudadanía, dando paso a la encuesta compuesta de dos preguntas claves.

De las interacciones atendidas; fueron transferidas a encuesta 29.313, de los cuales 11.756 ciudadanos (46.95%) 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 **85%** 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).

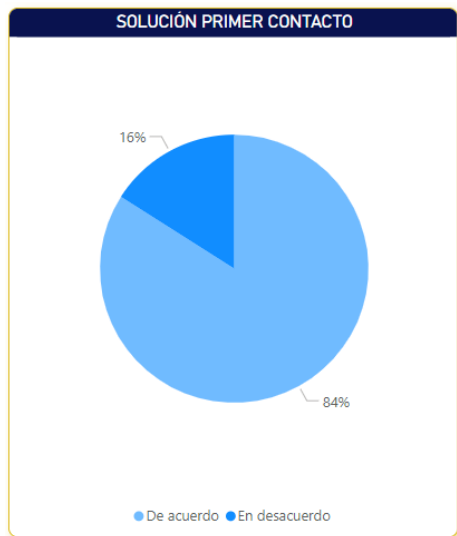


Gráfica 26. Encuesta satisfacción general.

- **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 **84%** de los ciudadanos que contestaron, percibieron que su requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



Gráfica 27. Solución en primer contacto.

Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente gráfico, muestra el comportamiento de satisfacción en los diferentes canales, donde de las 11.756 encuestas atendidas la satisfacción de atención por cada canal:



Gráfica 28. Participación encuesta por canal.

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	3	40%
Bloqueo en módulos	2	40%
Novedad reportería	2	20%
Total general	7	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 febrero se presentaron las siguientes novedades operativas que influyen en los resultados de los ANS del mes para el indicador de disponibilidad de la plataforma de centros de contacto, cerrando el indicador en 98.45% por debajo de la meta:

Fecha	Tiempo	Tipo de novedad	Atribución de falla
6/02/2024	2:45	Página web SDM (consulta de comparendos no carga presenta error 504)	SDM
6/02/2024	0:15	Consulta Orfeo no carga información	SDM
7/02/2024	17:00	PYPS presenta novedad (No despliega opciones para consulta y registro) se activa audio	SDM
7/02/2024	0:17	Caída internet en el piso	ASD
7/02/2024	4:10	Intermitencia en PYPS, se reporta en el Grupo WhatsApp de Carolina Maldonado	SDM
13/02/2024	9:02	Intermitencia en la página de movilidad, se reporta en el Grupo WhatsApp de Carolina Maldonado	SDM
14/02/2024	6:23	Intermitencia en consulta de comparendos, no permite visualizar embargos. Grupo WhatsApp de Carolina Maldonado	SDM
15/02/2024	10:00	Intermitencia en consulta de comparendos, no permite visualizar embargos. Grupo WhatsApp de Carolina Maldonado	SDM
16/02/2024	8:00	Falla Inconcert, intermitencia afectando todos los canales de la operación	ASD
19/02/2024	1:00	Falla en PYPS, se reporta al grupo WhatsApp de Amanda Carolina Maldonado, inicia operación con 41 llamadas en cola, se solicita activar audio de la incidencia, para mitigar impacto en los indicadores Nivel de servicio 8.37%	SDM
21/02/2024	0:30	Falla en PYPS, se reporta al grupo WhatsApp de Amanda Carolina Maldonado, inicia operación con 20 llamadas en cola, se solicita activar audio de la incidencia, para mitigar impacto en los indicadores Nivel de servicio 30.37%	SDM
21/02/2024	0:40	Falla Inconcert, afectando todos los canales de la operación	ASD
21/02/2024	2:32	Falla Inconcert, intermitencia afectando 7 puestos de la operación	ASD
22/02/2024	2:30	Falla en PYPS, se reporta al grupo WhatsApp de Amanda Carolina Maldonado, inicia operación con 20 llamadas en cola, se solicita activar audio de la incidencia, para mitigar impacto en los indicadores Nivel de servicio 8.37%	SDM
29/02/2024	3:40	Incidencia VUS ,se reporta al grupo WhatsApp de Amanda Carolina Maldonado, inicia operación con 12 llamadas en cola, impacto en los indicadores Nivel de servicio 32.47%	SDM

Tabla 29. Resumen novedades operativas.

Desarrollos

Para el mes de febrero se terminó la implementación de consulta de registro Bici por medio de la asesora virtual Lucía, donde se ejecutaron 45 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 realiza actualización en los parámetros de alertas TMO

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 29 de febrero de 2024:

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 3 monitoreos, efectuando en total **161** 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	122
Outbound	3
Webchat	24
Presencial	12
Total	161

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
Meta	85%	85%	85%	85%
Resultado	90%	91%	96%	99%

Tabla 03

La tabla nos muestra que en el mes de febrero 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 90%. 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 febrero.

Plan De Capacitación Mensual

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

Fecha	Metodología	Tema	Objetivos	Duración (Horas)	Modalidad
7-feb	Taller de escucha	Diccionarios de calidad	Identificar oportunidades de mejora en las interacciones y asociar las afectaciones respecto a la matriz de calidad y sus atributos; por medio de un cambio de roles entre agente y líder de calidad.	1:00	Presencial
14-feb	Encuentro focalizado	Afectaciones Calidad	Reunir al grupo de agentes que perdieron la nota de calidad en el mes de enero, con el fin de identificar las mayores afectaciones en la matriz de calidad, estableciendo las posibles causas que generan el bajo rendimiento en los resultados y así unificar conceptos y planes de acción en pro de mejorar la atención.	1:15	Presencial
16-feb	Dinámica: Clínica de servicio	Excepciones a la restricción vehicular, facilidades de pago, desembargos	Identificar las oportunidades de mejora, en la información brindada a la ciudadanía, con relación a los trámites, servicios e interpretación de la información en la GTS. Los temas seleccionados son aquellos con mayor recurrencia en consulta por parte de los agentes al staff.	1:15	Presencial
28-feb	Pre- turno	Tarifas SDM	Socializar las tarifas de: autoliquidación de infracciones, facilidades de pago, servicio de patios y grúa para el año 2024.	0:15	Virtual
29-feb	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

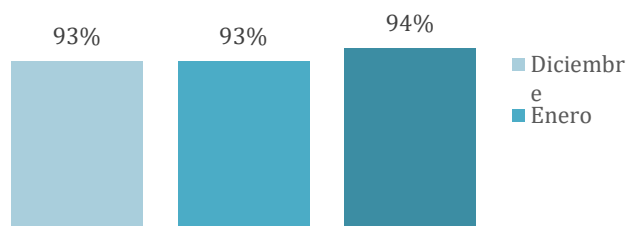
Tabla No. 2. Plan de capacitación

Durante el mes de febrero 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.

Cubrimiento horas de Capacitación

A continuación, se presenta el nivel de comportamiento de asistencia y programación durante los últimos 3 meses, con un promedio de cobertura del 94%.

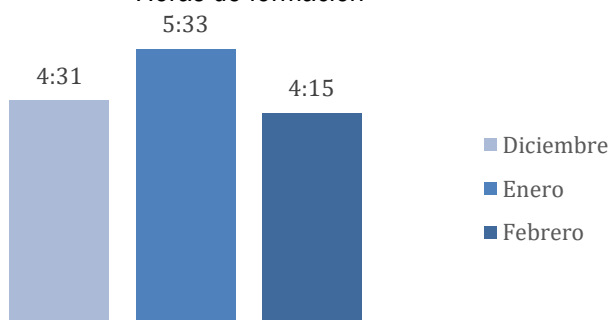
Porcentaje de asistencia



Gráfica No.30. Cubrimiento horas formación trimestral.

- El promedio de horas de capacitación mensual recibida por agente es de 4 horas 16 minutos, el siguiente es el comportamiento de los últimos tres meses.

Horas de formación



Gráfica No. 31. Promedio horas mensuales formación.

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 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
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 enero.
2. Se acompañan talleres de escucha para identificar porcentaje de calibración en la aplicación del diccionario de calidad entre las partes.
3. Se acompañan los pronósticos de operación para identificar oportunidades de mejora de la prestación de servicios en los canales con el análisis de datos históricos.
4. Se realizan mesas de trabajo operativas para identificar situaciones que afecten la operación y sus posibles soluciones.
5. Se acompaña mesa revisión pre factura y presentación de informes formación, calidad y operaciones enero
6. Revisión, solicitud de ajustes y aprobación del informe gestión BPO enero para la radicación de factura
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 realiza mesa para revisar datos ORVI en el tablero de atención
10. Se acompaña mesa de trabajo para realizar seguimiento a la estructura del tablero de escalamientos como herramienta de control de la operación.
11. Se hace seguimiento a los escalamientos realizados por el Staff a fin de apoyar el cumplimiento de la promesa de servicio ofrecida a la ciudadanía en el primer contacto.



Desde calidad

1. Seguimiento a las interacciones mediante calibraciones con el Staff BPO para la estandarización de criterios de calidad del servicio

2. Acompañamiento a pronóstico de proyección de interacciones y niveles de atención y servicio en la operación de los canales virtual y telefónico
3. Acompañamiento a mesas de reuniones operativas donde se manifiestan novedades de funcionamiento de los canales virtual y telefónico
4. Revisión de información de las bases de caracterización de atención a la ciudadanía 2023 en contraste con la información relacionada en los tableros de atención y socialización de novedades a los mineros del BPO con la finalidad de subsanar las inconsistencias.
5. Auditoría de calidad del servicio a las interacciones monitoreadas por el proveedor
6. 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.
7. 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.
8. Seguimiento a la disponibilidad del canal de atención virtual para garantizar la atención de personas con discapacidad (Lengua de Señas Colombiana)
9. Revisión de actas de las reuniones de la Orden de Compra 105849.
10. Revisión de la carpeta 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